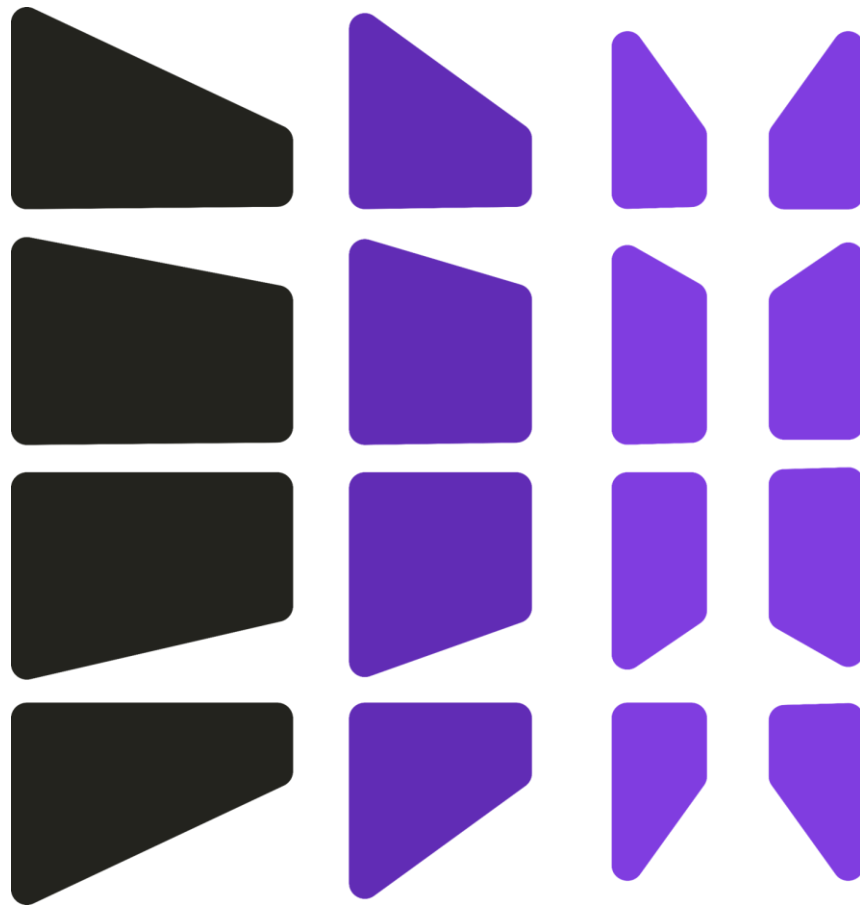


mosten

Proposta Técnica e Comercial

Proposta de Serviços de Suporte N1 para os
Sistemas Movecta



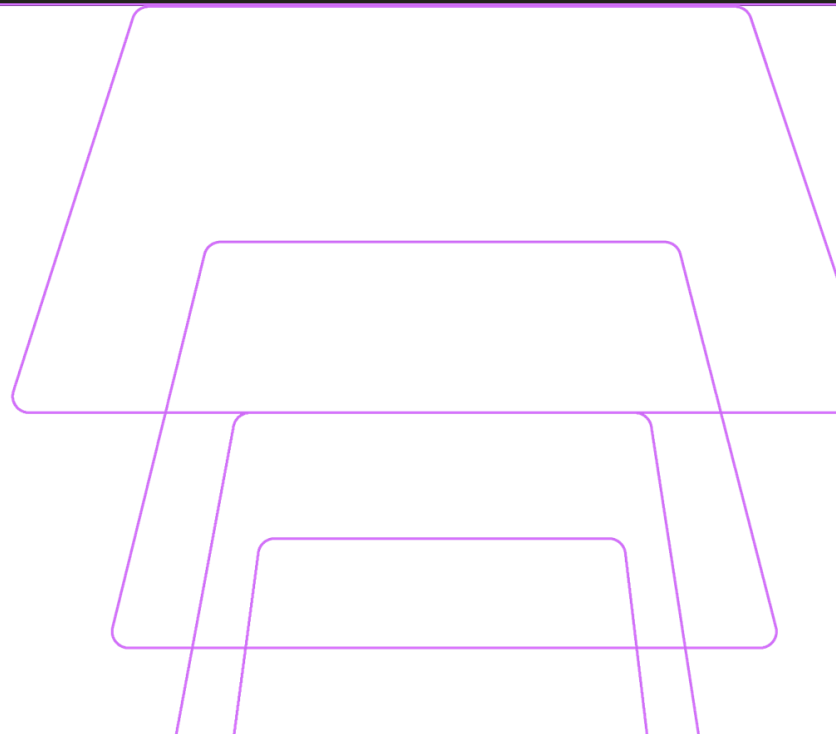
Objetivo da Proposta

O objetivo desta proposta é detalhar o serviço de Suporte N1 para os sistemas Movecta, contemplando:

- Garantir a estabilidade e o bom funcionamento das aplicações através de um atendimento especializado.
- Realizar uma fase de 3 semanas de treinamento e transferência de conhecimento para a equipe.
- Alocar profissionais com experiência em logística e operações portuárias para um suporte mais assertivo.

mosten

Suporte e abertura de chamados



Suporte e abertura de chamados

mosten



Telefone

Linha exclusiva para o atendimento do cliente via voz (não utilizado para abrir chamado)



E-mail

Canal oficial para abertura e registro do chamado e em casos de necessidade do envio de arquivos ou evidências que complementam o chamado.

O e-mail é também o canal oficial para retorno e atualização sobre o chamado



WhatsApp

Número dedicado para atendimento via chat (não utilizado para abrir chamado)

Os chamados são registrados na ferramenta de chamados em uso pela Mosten para registro dos incidentes, e geram um número de protocolo, o qual será utilizado para acompanhamento de status, histórico e estatísticas, em relatórios, dashboards e gráficos com os indicadores que serão disponibilizados ao cliente.

Nível do serviço acordado (SLA)

Atendimento remoto
(Teams, Whatsapp, e-mail ou telefone)



Criticidade



Tempo de resposta



Tempo de resolução

Baixo

16 horas

48 horas

Médio

8 horas

40 horas

Alto

6 horas

32 horas

Crítico

4 horas

24 horas

Baixo

Não causam paralisação ou impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado.

Média

Causa paralisação, impede o uso da plataforma mas possui solução de contorno temporário.

Alto

Impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado mas que possa ser executada com erros até que seja temporário.

Crítico

Indisponibilidade da plataforma que não permita o uso parcial ou com erros até que seja restabelecido seu funcionamento natural.

Escala de Trabalho

mosten

| MÊS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | dom | seg | ter | qua | qui | sex | sáb | dom | seg | ter | qua | qui | sex | sáb | dom | seg | ter | qua | qui | sex | sáb | dom | seg | ter | qua | qui | sex | sáb | dom | seg | ter |
| 08:00h as 18:00h | | M | M | M | M | M | | | M | M | M | M | M | | | M | M | M | M | M | | | M | M | M | M | M | | | M | M |
| 09:00h as 18:00h | T | | | | | | O | S | | | | | | T | O | | | | | | S | T | | | | | | O | S | | |

Legenda

| | |
|---|-----------------------|
| M | Equipe com 3 recursos |
| O | Recurso 1 |
| S | Recurso 2 |
| T | Recurso 3 |

Perfil do projeto

- Analista de Suporte N1

Responsável do Contrato pela Movecta

A Movecta indicar a pessoa que será responsável pela execução e aprovação dos itens do contrato.

Abertura de Chamados

Os chamados serão considerados abertos após o registro gerando o número de protocolo, o qual será o identificador utilizado para acompanhamento e histórico da ocorrência.

Contrato

Os contratos nesta modalidade trabalham conforme o acionamento do suporte via registro de chamados, sem a necessidade de um valor mínimo, seguindo a tabela de horas padrão para suporte de sistemas

Transferência de conhecimento

Para garantir a excelência e a agilidade no atendimento, o projeto contempla uma fase dedicada à transferência de conhecimento e treinamento da nossa equipe de suporte N1. Este processo terá a duração de 3 (três) semanas e será estruturado com sessões teóricas e práticas sobre os sistemas e processos de negócio da Movecta.

Foco do Atendimento

O atendimento foca em resolução de falhas, manutenção do funcionamento do sistema ou ajustes simples. Para os casos que alterem ou crie novas funcionalidades, altere o comportamento das telas ou alterações devido a mudança de regras de negócios, serão tratadas pelo pacote de horas, previamente autorizado pelo responsável do contrato.



Proposta Comercial

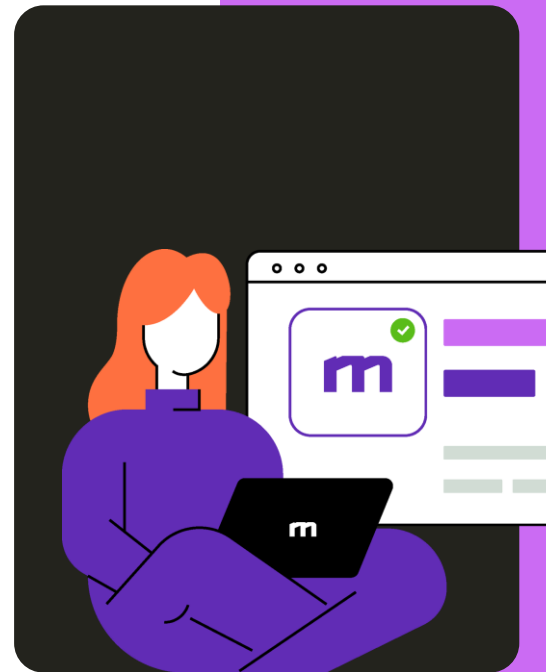
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Condições Comerciais

Abaixo relacionamos as condições comerciais e financeiras:

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

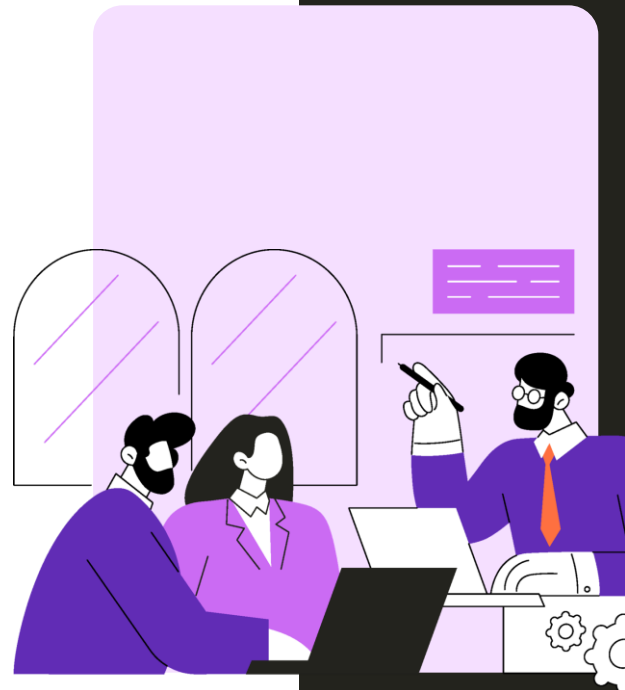
mosten



Premissas & Restrições

Premissas Técnicas

- Ter a aprovação rápida do fluxo proposto, para atender ao prazo desta proposta
- Fornecer todas as documentação e condições que não sejam do controle da Mosten.
- Nomear a pessoa que será o ponto focal para atuar como facilitadora de todo o suporte.
- Fornecimento de Informações: O CONTRATANTE disponibilizará informações adicionais, quando necessário, para facilitar a análise de problemas e a implementação de melhorias;
- Backup e Restauração: A Mosten não é responsável pelo backup e restore dos dados, em nenhum dos ambientes (desenvolvimento, homologação ou produção);



Dados cadastrais

mosten

Razão Social

Mosten Negócios & Tecnologia Ltda

Nome Fantasia:

Mosten

Data do contrato social:

08/07/2015

Endereço:

Rua Visconde do Rio Branco nº 02, 6º andar
CEP: 11013-923 – Ed. Rio Branco - Santos / SP

Contato:

E-mail comercial: comercial@mosten.com

Telefone: +55 13 4101-0010

Representante Comercial:

Nome: Richard Papadimitriou

Email: richard.lucio@mosten.com

Telefone: +55 13 996094955

Identificação:

CNPJ: 67.201.640/0001-30

Inscrição Municipal: 1032433

Dados Bancários:

Banco: 341 – Itaú Unibanco SA

Agência: 0268

Conta: 40818-4

mosten

Tecnologia e negócios
caminham juntos.

mosten.com

Siga a gente nossas redes sociais

[LinkedIn](#)

[Instagram](#)

[Facebook](#)