



Proposta Técnica e Comercial

ECOPÁTIO

Suporte e Manutenção do Sistema Sislog

Objetivo do suporte e manutenção

- Suportar e manter a solução de Gestão e cálculo de Preços, desenvolvido pela Mosten
- Garantir que os incidentes e problemas sejam tratados de forma eficaz e dentro dos prazos acordados
- Solucionar qualquer dúvida existente sobre a solução para otimizar sua melhor utilização.

Principais entregas do suporte

Relatório de acompanhamento mensal – Contém os indicadores de total de chamados, chamados em aberto, solucionados, tempo total de atendimento, tempo médio de atendimento

Análise comparativa – Indicadores de total de chamados no período atual, contra o período anterior

Gráfico de tempos médio – Gráfico com indicação dos tempos médios das etapas:

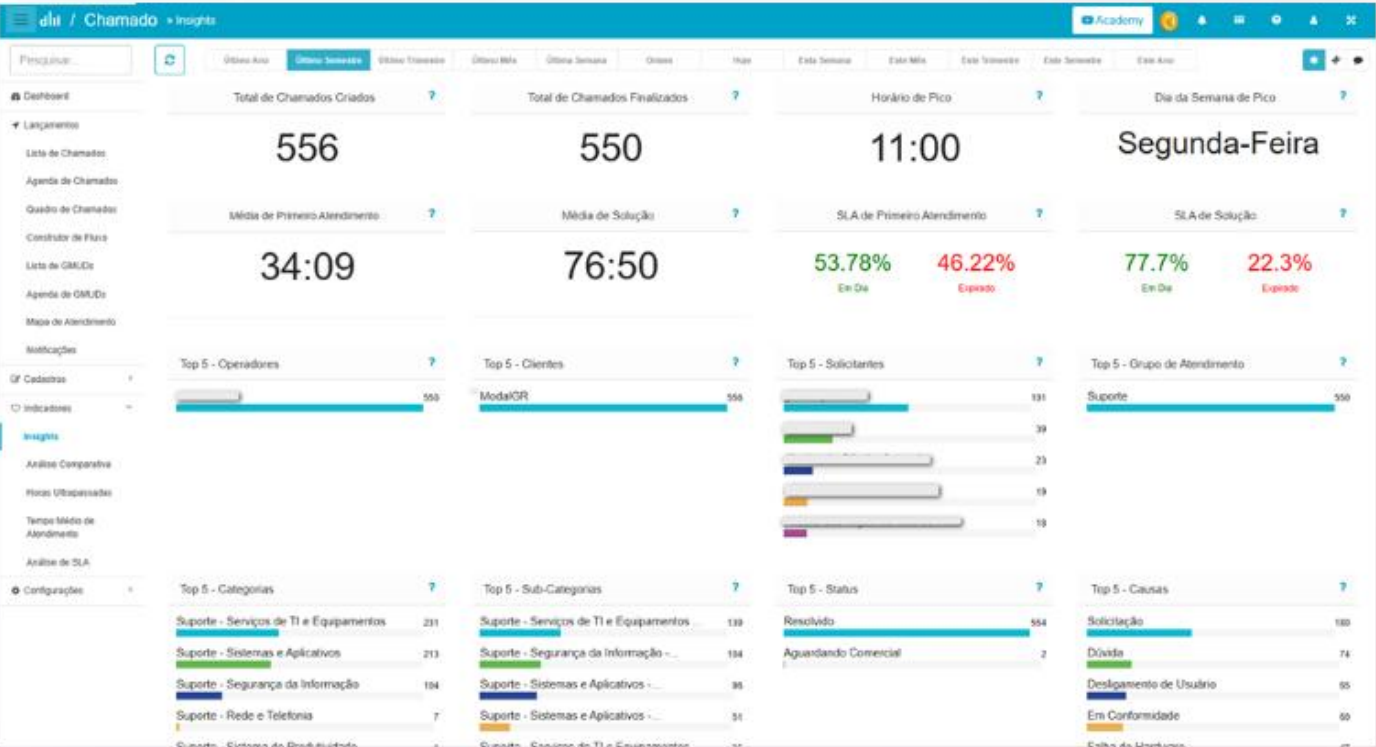
- Tempo de categorização de um chamado
- Tempo da abertura até o primeiro atendimento
- Tempo do atendimento até a solução
- Tempo da abertura até a solução



Principais entregas do suporte

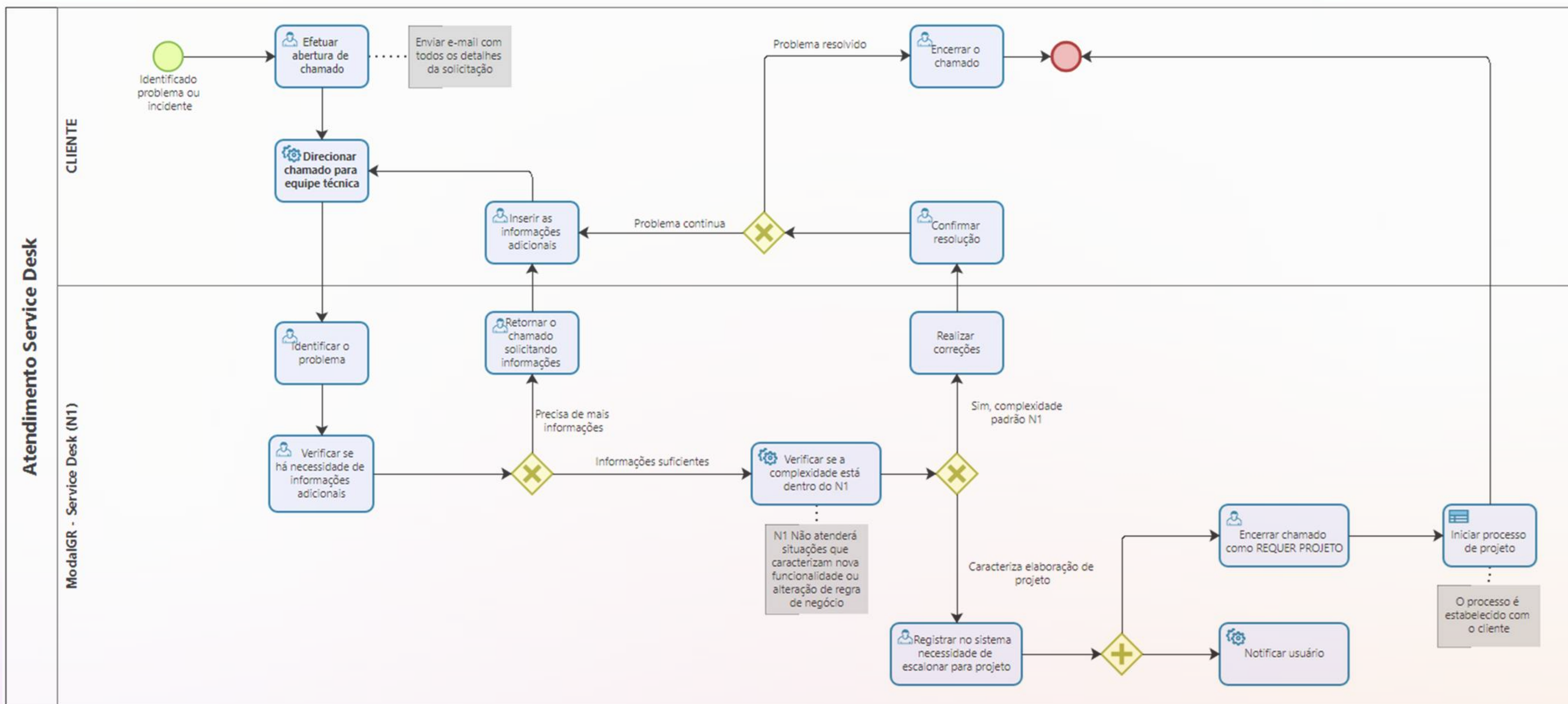
Análise de SLA – Gráfico com indicação dos percentuais de chamados atendidos dentro do SLA e que excederam o SLA.

Dashboard – Quadro geral com os indicadores de total de chamados, finalizados, horário de pico, dia de pico, tempo médio de atendimento, tempo médio de solução.



Modelo de Dashboard







Suporte e Abertura de Chamados



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 complementem 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.

Acordo de Nível de Serviço – Silver



Escala 5 x 8 – Atendimento N1 – Horário comercial

- Atendimento de 5 dias por semana, com carga horária de 8 horas diárias, em horário comercial
- Horário de atendimento: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais)
- Pacote de horas mensais: destinado exclusivamente para correções e esclarecimento de dúvidas relacionadas à solução
- Registro de atendimentos: foco nos chamados por meio de ferramenta de gestão apropriada
- Relatório mensal: relatório das atividades e chamados atendidos será disponibilizado mensalmente
- Solicitações que exijam horas de desenvolvimento deverão ser avaliadas em conjunto e, caso aprovadas, serão classificadas, priorizadas e incluídas no backlog

Nível de serviço acordado (SLA) (Plano Silver)	Criticidade	Tempo de resposta	Tempo para resolução
SL1 - Atendimento Nível 1 Atendimento remoto (Teams, Whatsapp, e-mail ou telefone)	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

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

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

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

Acordo de Nível de Serviço – Gold



Escala 5 x 8 – Atendimento N1 – Horário comercial

- Atendimento de 5 dias por semana, com carga horária de 8 horas diárias, em horário comercial
- Horário de atendimento: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais)
- Pacote de horas mensais: 40 horas mensais destinadas para ajustes e evoluções
- Todos os colaboradores são contratados sob o regime CLT
- Registro de atendimentos: foco nos chamados por meio de ferramenta de gestão apropriada
- Relatório mensal: relatório das atividades e chamados atendidos será disponibilizado mensalmente
- Solicitações que exijam horas de desenvolvimento deverão ser avaliadas em conjunto e, se aprovadas, serão classificadas, priorizadas e incluídas no backlog

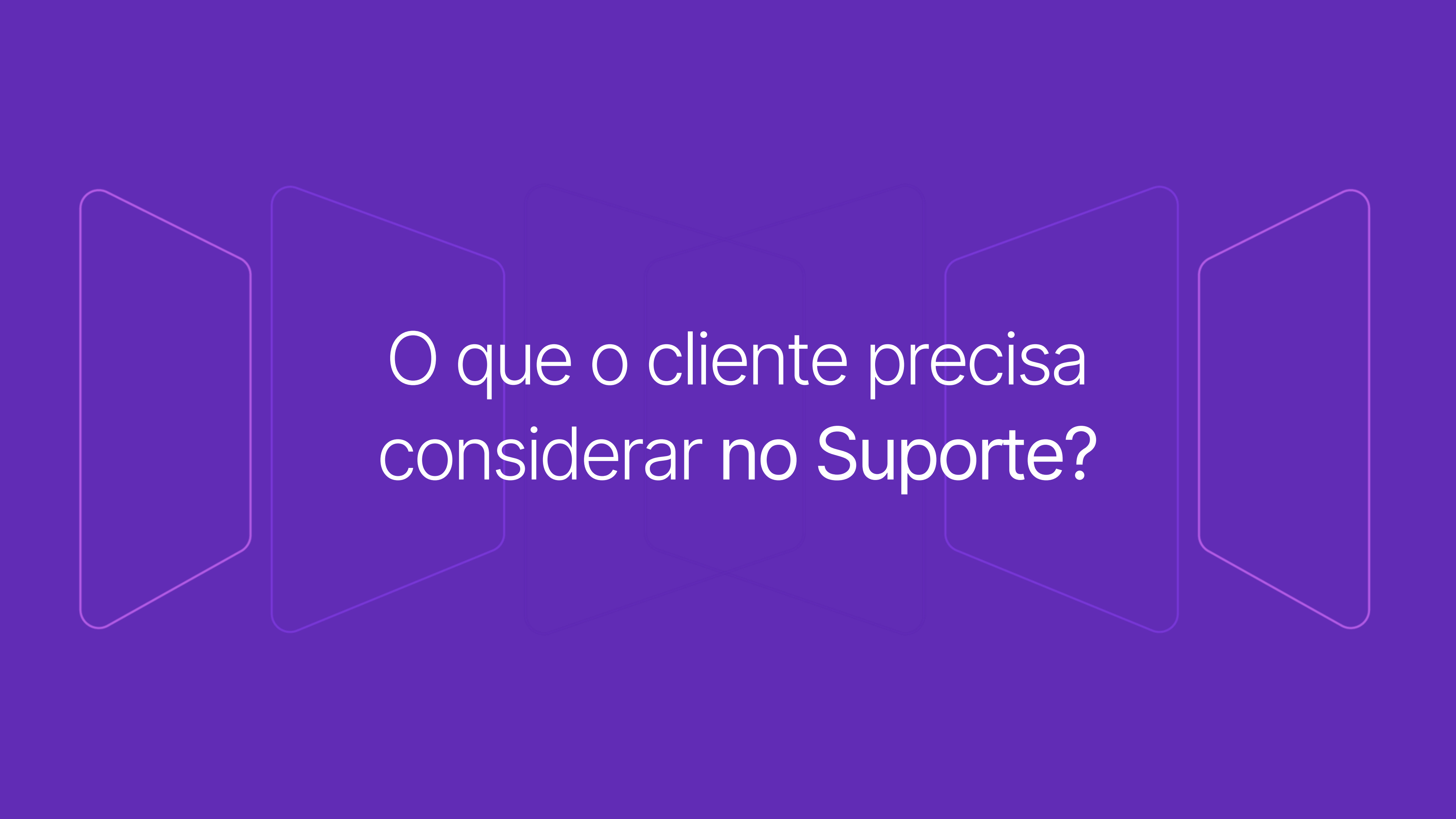
Nível de serviço acordado (SLA) (Plano Gold)	Criticidade	Tempo de resposta	Tempo para resolução
SL1 - Atendimento Nível 1 Atendimento remoto (Teams, Whatsapp, e-mail ou telefone)	Baixo	16 horas	40 horas
	Médio	8 horas	32 horas
	Alto	4 horas	24 horas
	Crítico	2 horas	16 horas

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

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

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

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



O que o cliente precisa
considerar no Suporte?

Responsável do Contrato pela Ecopátio

A Ecopátio deve 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 Silver

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

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.

Premissas & Restrições - **Premissas Técnicas**

- **Acesso ao ambiente:** Será disponibilizada para a equipe de suporte acesso aos ambientes do MS Power BI, garantindo a capacidade de diagnosticar problemas, implementar melhorias e realizar testes de forma eficiente;
- **Dados Relevantes:** O CONTRATANTE fornecerá acesso aos dados relevantes para a operação do Power BI, incluindo conexões a fontes de dados e quaisquer informações necessárias para análise e resolução de problemas;
- **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);
- **O licenciamento do MS Power BI® é por conta da CONTRATANTE.** É necessário a liberação de 02 (duas) licenças Pro do MS Power BI®, sendo a 1ª para o desenvolvimento e a 2ª para utilização do usuário final;



Proposta Comercial

Cronograma de Atuação

Fase	Duração	Equipe	Foco Principal
Fase 1: Transferência de Conhecimento (KT)	2 Meses	1 Analista 1 Desenvolvedor 1 Estagiário	Entender os processos de negócio, analisar o código-fonte e elaborar a documentação de suporte.
Fase 2: Suporte e Sustentação	A partir do 3º mês	1 Analista(Sob Demanda) 1 Desenvolvedor 1 Estagiário	Atender aos incidentes, aplicar correções, implementar melhorias e manter a documentação atualizada.

Modelo de Investimento

Condições Comerciais

Abaixo relacionamos as condições comerciais e financeiras:

- Serão faturadas as horas consumidas no mês vigente, com vencimento no mês subsequente;
- Envio das respectivas alocações com a emissão da NF ocorrendo entre o 1º e 10º dia do mês subsequente aos serviços prestados e validados pela CONTRATANTE, com seu vencimento em até 20 dias da apresentação da NF no mês corrente;
- Em caso de atraso no pagamento, multa de 10%, e juros 5% pró-rata die ao mês;
- Todos os Impostos estão inclusos;
- Caso seja de interesse da rescisão do contrato de serviço prestado, o mesmo pode ser feito a qualquer tempo mediante prévia notificação por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência, com a inclusão de multa em 50% do período contratual remanescente;

Dados cadastrais

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

Negócios e tecnologia

mosten

caminham juntos.