



MODALGR



# PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

## Suporte e Sustentação



**A/C:** Julio Nunes Cardoso Filho

**ID da Proposta:** DCA001-23

**Versão:** 1.0

**Data:** 15/02/2023

**Validade:** 30 dias



# Porque a ModalGR?

## DIFERENCIAIS

- **Modelo de parceria que realmente funciona!** A ModalGR não é somente uma empresa de Outsourcing. Entregamos um modelo diferenciado e customizado de acordo com a necessidade dos nossos clientes
- **Gestão e Resultados sempre!** Na ModalGR a questão não é entregar projeto, mas sim trazer os resultados esperados – O seu sucesso é o nosso sucesso!
- **Ágil? Sempre!** Utilizamos a agilidade para escalar os resultados de nossos clientes





# Nossos números

3



No mundo

+ **300** projetos entregues para clientes no Brasil, Portugal, USA e Japão.



Inovação

+ **50.000** horas de resultados todos os meses.  
→ Mais de **8 anos** de crescimento contínuo.



Resultados

+ **200** consultores comprometidos com resultados.  
→ Mais de **35 clientes** que geramos resultado



Formação

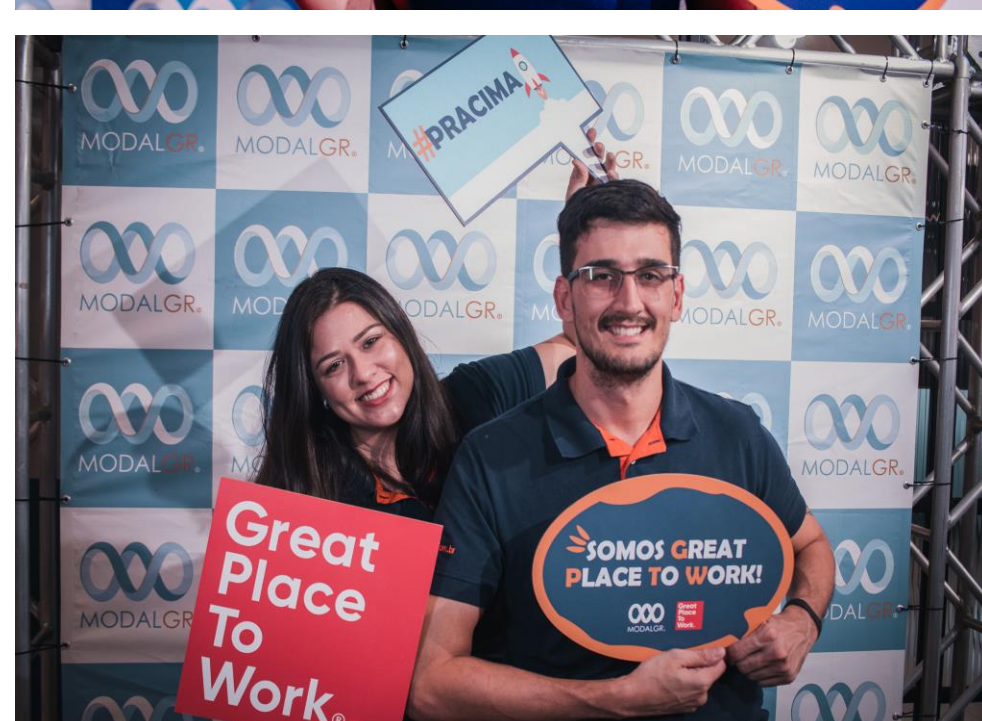
+**15** jovens formados mensalmente que participam do Processo de Formação.



Sustentabilidade

Redução de - **0.07** toneladas de CO2 no planeta, com a iniciativa **ESG** **#voudebike**





# SOMOS GPTW

Pelo **segundo ano consecutivo**, conquistamos este selo de certificação internacional que **reconhece empresas que possuem boas práticas, visam o cuidado com as pessoas, a transparência na comunicação, o ambiente colaborativo e o respeito a diversidade**, com base na avaliação de nossos colaboradores





# Nossos Serviços

5

**TECNOLOGIA  
FÁBRICA DE  
SOFTWARE**

**SQUAD  
AS A  
SERVICE**

**GESTÃO DE  
PROJETOS**

**PROFESSIONAL  
SERVICES**

**MOBILE  
DESENVOLVIMENTO  
DE APLICATIVOS**

**RPA  
ROBOTIC  
PROCESS  
AUTOMATION**

**CONSULTORIA  
DE PROCESSOS**

**OUTSOURCING DE TECNOLOGIA**

# Objetivo

Outsourcing de TI contemplando atendimento para sustentação de sistema.

# Tecnologias e Padronização

7

## Tecnologias suportadas e nível de conhecimento

### Linguagens

Delphi

Microsoft .Net C#

### Banco de dados

Postgree SQL

MySQL

**\* Possuímos conhecimento especializado e profissionais capacitados em todas as skills suportadas**

# Atendimento – Silver

## Escala 5 x 8 – Atendimento N1 – Horário comercial

- ✓ **Atendimento 5 x 8h** em horário comercial
- ✓ Horário de atendimento: **8:00h as 18:00h** de seg a sex exceto feriados nacionais
- ✓ Pacote de horas mensais: **sem compromisso**
- ✓ Todos os colaboradores são contratados em modelo CLT
- ✓ Registo de atendimento e foco nos chamados com ferramenta de gestão
- ✓ Relatório mensal de atividades e chamados atendidos
- ✓ Solicitações que requeiram horas de desenvolvimento devem ser avaliadas em conjunto e caso aprovadas, serão classificadas, priorizadas e entram em backlog. O valor hora será considerado o valor apresentado nesta proposta em investimento

Nível de serviço acordado (SLA) (Plano Silver)	Criticidade	Tempo de resposta	Tempo para resolução
<b>SL1 - Atendimento Nível 1</b>  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

<b>CRÍTICO</b>
Indisponibilidade da plataforma que não permita o uso parcial ou com erros até que seja reestabelecido seu funcionamento natural.
<b>ALTA</b>
Impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado mas que possa ser executada com erros até que seja reparado.
<b>MÉDIO</b>
Causa paralisação, impede o uso da plataforma mas possui solução de contorno temporário.
<b>BAIXO</b>
Não causam paralisação ou impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado



# Atendimento – Gold

## Escala 5 x 8 – Atendimento N1 – Horário comercial

- ✓ **Atendimento 5 x 8h** em horário comercial
- ✓ Horário de atendimento: **8:00h as 18:00h** de seg a sex exceto feriados nacionais
- ✓ Pacote de horas mensais: **40h mensais**
- ✓ Todos os colaboradores são contratados em modelo CLT
- ✓ Registo de atendimento e foco nos chamados com ferramenta de gestão
- ✓ Relatório mensal de atividades e chamados atendidos
- ✓ Solicitações que requeiram horas de desenvolvimento devem ser avaliadas em conjunto e caso aprovadas, serão classificadas, priorizadas e entram em backlog. O valor hora será considerado o valor apresentado nesta proposta em investimento

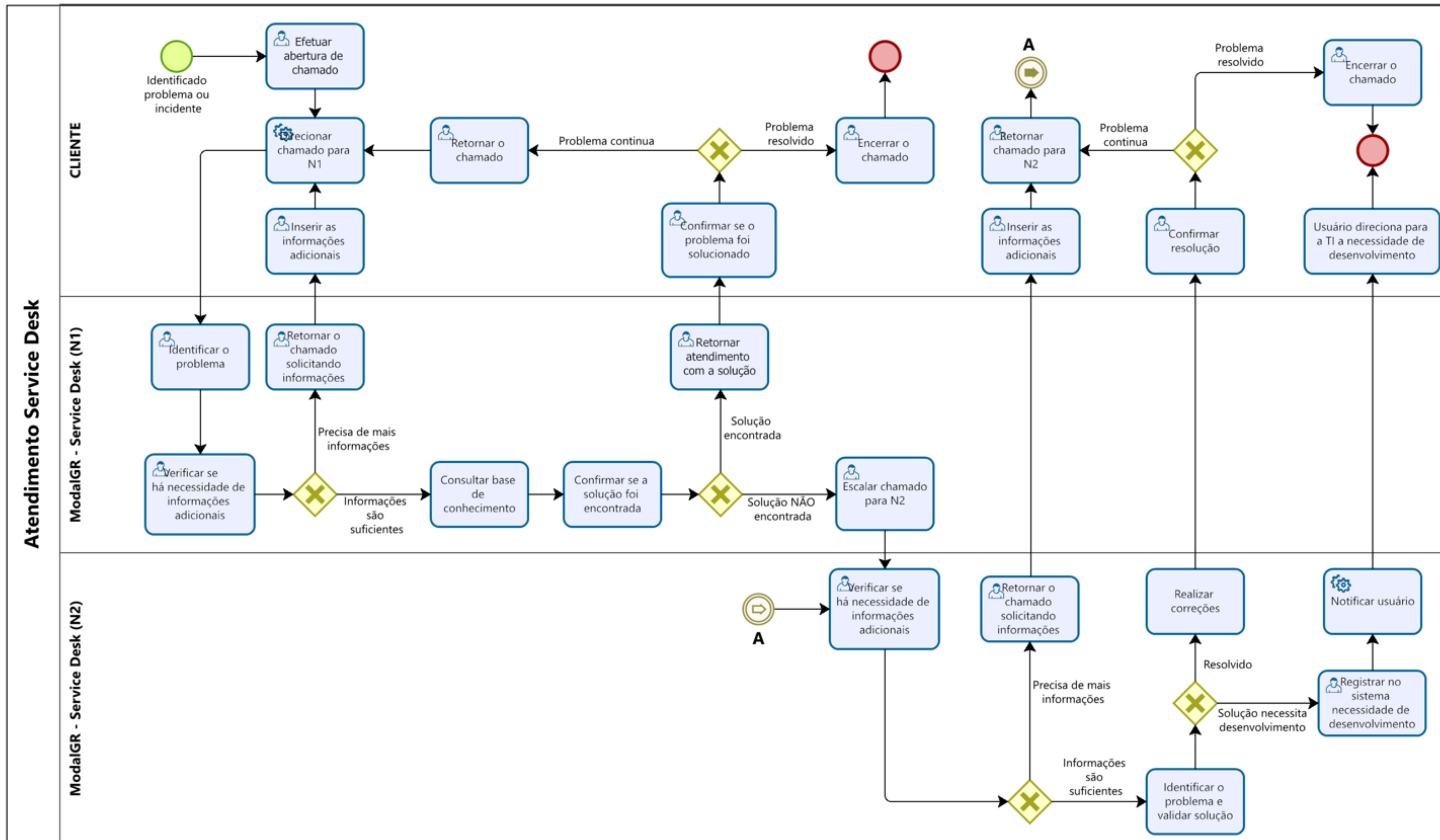
Nível de serviço acordado (SLA) (Plano Gold)	Criticidade	Tempo de resposta	Tempo para resolução
<b>SL1 - Atendimento Nível 1</b>  Atendimento remoto (Teams, Whatsapp, e-mail ou telefone)	Baixo	16 horas	40 horas
	Médio	8 horas	32 horas
	Alto	4 horas	24 horas
	Crítico	2 horas	16 horas

<b>CRÍTICO</b>
Indisponibilidade da plataforma que não permita o uso parcial ou com erros até que seja reestabelecido seu funcionamento natural.
<b>ALTA</b>
Impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado mas que possa ser executada com erros até que seja reparado.
<b>MÉDIO</b>
Causa paralisação, impede o uso da plataforma mas possui solução de contorno temporário.
<b>BAIXO</b>
Não causam paralisação ou impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado



# Fluxo de atendimento

10





# Abertura de chamados

11

## Canais disponíveis para abertura de chamado:



**Telefone:** Linha exclusiva para o atendimento do cliente via voz



**Whatsapp:** número dedicado para atendimento via chat



**E-mail:** canal para envio de mensagem de texto 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

Os chamados são registrados na ferramenta de chamados em uso pela **ModalGR** 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.



# Entregáveis

12

**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

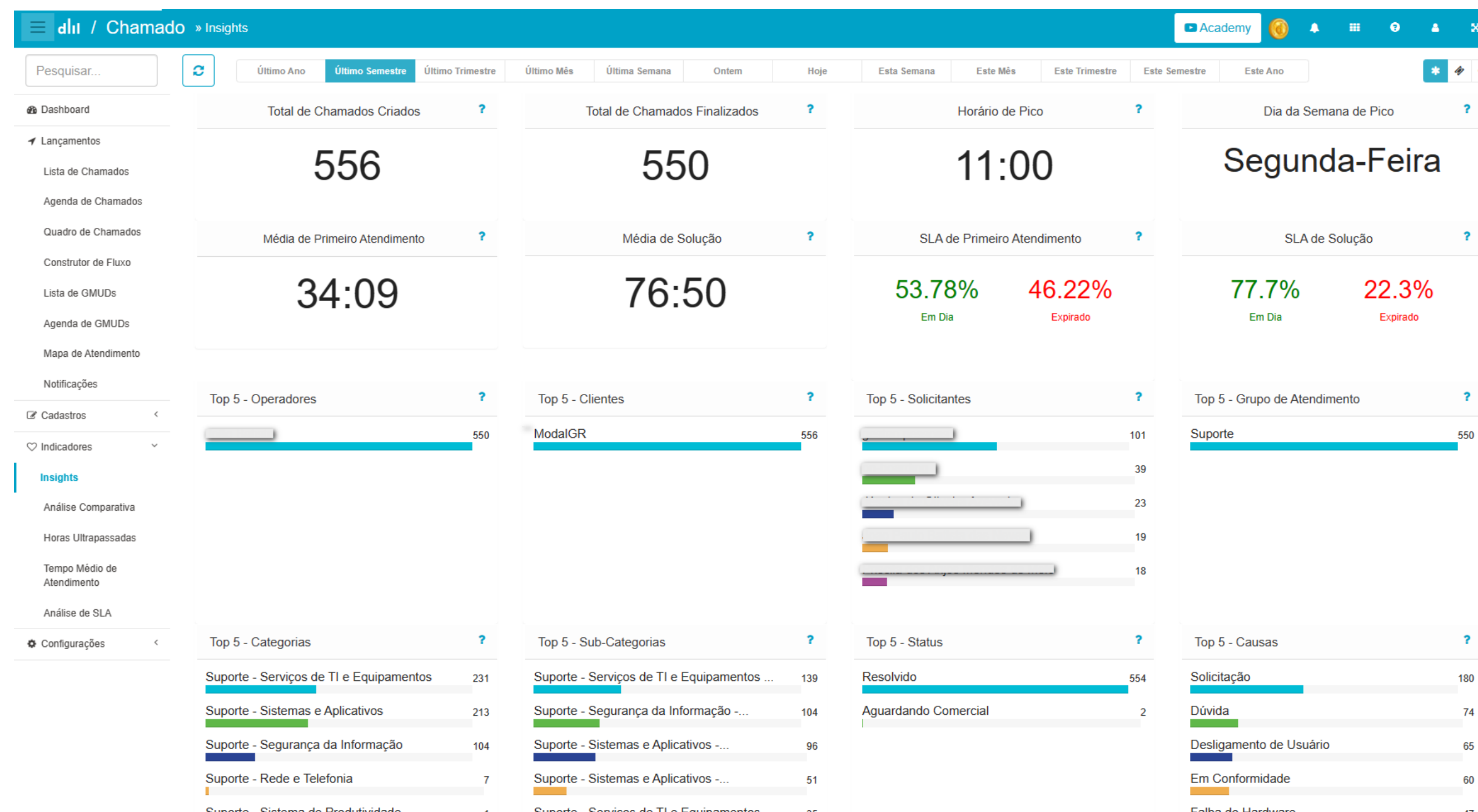
Tempo da abertura até o primeiro atendimento

Tempo do atendimento até a solução

Tempo da abertura até a solução

**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



Sustentação sistema	Mês 1				Mês 2			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Kick Off								
Mobilização								
Discovery & Assessment								
Ongoing								

**Kick off** – Início do contrato, com apresentação dos times e responsáveis, plano de comunicação e contatos

**Mobilização** – Período para adequação do time ModalGR para absorver as demandas

**Discovery & Assessment** – Etapa onde o time técnico irá entender as rotinas, sistemas, códigos e script, fazendo uma imersão em todo o ambiente suportado, gerando a base de conhecimento que será utilizada inicialmente pelo time para suportar a solução

**Ongoing** – Marco para início do suporte



# Premissas para sustentação

## 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 com compromisso de horas

É contratado um pacote mínimo de horas mensais com **valor diferenciado**, as quais devem ser consumidas em suporte dentro do próprio mês, caso não sejam utilizadas, não são acumuladas para o mês seguinte

## Contrato sem compromisso de horas

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



# Diferenciais ModalGR

- ✓ Time especializado e com conhecimentos na área portuária, logística e aduaneira. Conhecimento das legislações vigentes, termos utilizados em logística e operação portuária;
- ✓ Área de negócios com consultores especialistas para apoiar e propor soluções inovadoras;
- ✓ Área de tecnologia com profissionais em treinamento constante nas mais diferentes e modernas tecnologias;
- ✓ Possuímos um processo próprio de formação, visando selecionar, capacitar e qualificar as pessoas para as diferentes áreas de atuação;
- ✓ Time engajado e que veste a camisa do cliente, proporcionando um atendimento de qualidade e transparente;
- ✓ Disponibilizamos relatórios com indicadores dos atendimentos, propomos soluções de melhorias no ambiente visando uma maior estabilidade e confiabilidade da solução;
- ✓ Possuímos uma base de conhecimento com a finalidade de compilar o conhecimento e gerar uma padronização no trabalho;

# Premissas e Restrições

16

## Modelo de Atuação

- A base de atuação da equipe será remotamente ou na sede da **ModalGR**, podendo atender a outras localidades para atividades que necessitem serem realizadas presencialmente bem como participações em reuniões que forem solicitadas previamente pela CONTRATANTE;
- Custos inerentes ao deslocamento que não sejam a sede da **ModalGR**, como passagens, alimentação, acomodação, entre outros, devem ser integralmente arcados pela CONTRATANTE, podendo os mesmos serem pontualmente patrocinados, incluídos na próxima fatura da **ModalGR** (acrescidos dos seus devidos impostos) ou ainda reembolsados via nota de débito, sendo considerado 10% referente a taxa de serviço.

## Hardware e Software Padrão

- Os consultores da **ModalGR** possuem notebooks em configuração padrão (Core i5/i7 ou similar, 8 ou 16 GB de memória RAM, HD SSD);
- Caso seja necessário acessos a sistemas, soluções de trabalho remoto (como por exemplo VPN, SSH, RDP, etc), ambientes de desenvolvimento, softwares, licenças e/ou equipamentos específicos (como leitores, coletores e/ou qualquer outro hardware) para o desempenho de suas funções, os mesmos deverão ser disponibilizados pela CONTRATANTE.



# Modelo de Investimento

DCA001-23 - Modelo de Suporte e Sustentação	Mobilização e Discovery	Valor Mensal	Valor hora adicional
Plano Silver	R\$ 3.272,90	Sem compromisso	R\$ 159,42
Plano Gold	R\$ 3.272,90	R\$ 3.272,90	R\$ 98,18

## OBSERVAÇÕES:

- **Todos os Impostos estão inclusos;**
- Faturamento realizado no primeiro dia útil de cada mês considerando o fechamento do mês anterior
- Pagamento em **5 DDL**;
- Os valores consideram **contrato de 24 meses**;
- Renovação a cada 12 meses com base no **IPCA** do período;
- O cancelamento do serviço pode ser realizado após o 6º mês, mediante formalização prévia com **30 dias de antecedência**

# Dados Cadastrais da ModalGR

## CNPJ:

- 67.201.640/0001-30

## Nome Empresarial:

- MODAL GESTAO & RESULTADOS LTDA

## Data de Abertura:

- 13/11/1991

## Endereço:

- Rua Visconde do Rio Branco nº 2, 6º andar – CEP: 11013-923 – Ed. Rio Branco - Santos / SP

## Contato:

- Comercial: comercial@modalgr.com.br
- Faturamento: notafiscal-GR@modalgr.com.br
- Telefone: +55 13 4101-0010

## Dados Bancários

- Banco: 341 – Itaú Unibanco SA
- Agência: 0268
- Conta: 40818-4

## Representante Legal:

- Nome: Danilo Arantes Abbondanza
- CPF: 326.954.048-59
- Email: danilo.abbondanza@modalgr.com.br
- Telefone: +55 11 99932-6477

## Customer Success Lead:

- Nome: Roberto Teixeira Claro
- CPF: 159.163.578-00
- Email: roberto.claro@modalgr.com.br
- Telefone: +55 13 99718-7381





**A ENTREGA DE  
RESULTADOS  
ESTÁ EM NOSSO  
DNA!**

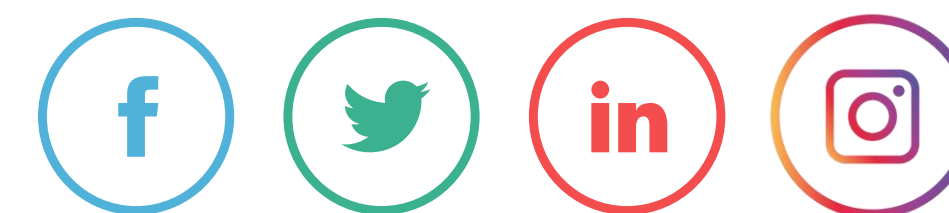


**[www.modalgr.com.br](http://www.modalgr.com.br)**

**NOSSO ENDEREÇO:**  
Rua Visconde do Rio Branco  
nº 2 / 1º, 6º e 10º andar  
Ed. Rio Branco - Santos / SP

**NOSSOS CONTATOS:**  
[comercial@modalgr.com.br](mailto:comercial@modalgr.com.br)  
+55 (13) 4101-0010

**NOSSAS REDES SOCIAIS:**



**@modalgr**