

mosten



Proposta Técnica e Comercial

CSN

Suporte e Manutenção Extrator
Integrador

Objetivo da Proposta

O objetivo da proposta é fornecer o serviço de suporte, manutenção e melhorias do sistema Extrator Integrador. O sistema é utilizado para o envio de eventos à API Recintos da Receita Federal do Brasil, em atendimento às novas normativas Portaria 72 e Portaria 143.

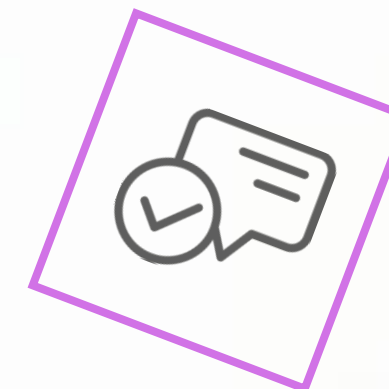
Objetivo do suporte e manutenção

- O objetivo do suporte e manutenção é atuar no restabelecimento da operação, via solução de contorno ou definitiva, através da alocação de recursos com perfil funcional e técnico, atendendo aos níveis de serviço estabelecidos. A prestação do serviço deverá contemplar:
- **Resolução de incidentes e manutenção:** A proposta abrange a resolução de incidentes, análise de causa-raiz, implementação de ações corretivas e manutenção emergencial e corretiva.
- **Gestão e atendimento:** O serviço prevê o atendimento a chamados de incidentes no formato 8x5 , a elaboração de instruções operacionais para o N1 e a realização de reuniões mensais para acompanhamento da performance.
- **Evolução e atualizações:** A contratada deve garantir a evolução do sistema e de suas integrações caso a Receita Federal do Brasil atualize a normativa , além de gerenciar as atualizações necessárias.

Sistemas Suportados e Escopo do Projeto

O escopo do projeto inclui o suporte ao Extrator Integrador nas unidades Tecar e Tecon. As atividades de suporte e sustentação contemplarão:

- **Suporte Remoto:** Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre o uso das funcionalidades.
- **Manutenção:** Correção de falhas e atualização de versões.
- **Evolução:** Garantir a evolução do sistema e integrações se a normativa da Receita Federal do Brasil for atualizada.
- **Melhorias sob Demanda:** Desenvolvimento de rotinas, scripts SQL e customizações para aprimoramento operacional.
- **Integrações:** Suporte e atualização das integrações do Tecar (com SCOPO, MES Carvão, MES PORTO Minério) e do Tecon (com N4, SCANNER, Portal de Agendamento).
- **Tecnologias:** Os sistemas utilizam SQL Server 2017, .NET Core, ASP.NET Core (.NET 6.0), Dapper, Swagger, entre outros.



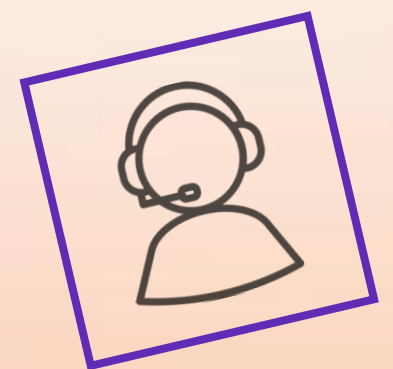
Principais entregas do suporte

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:

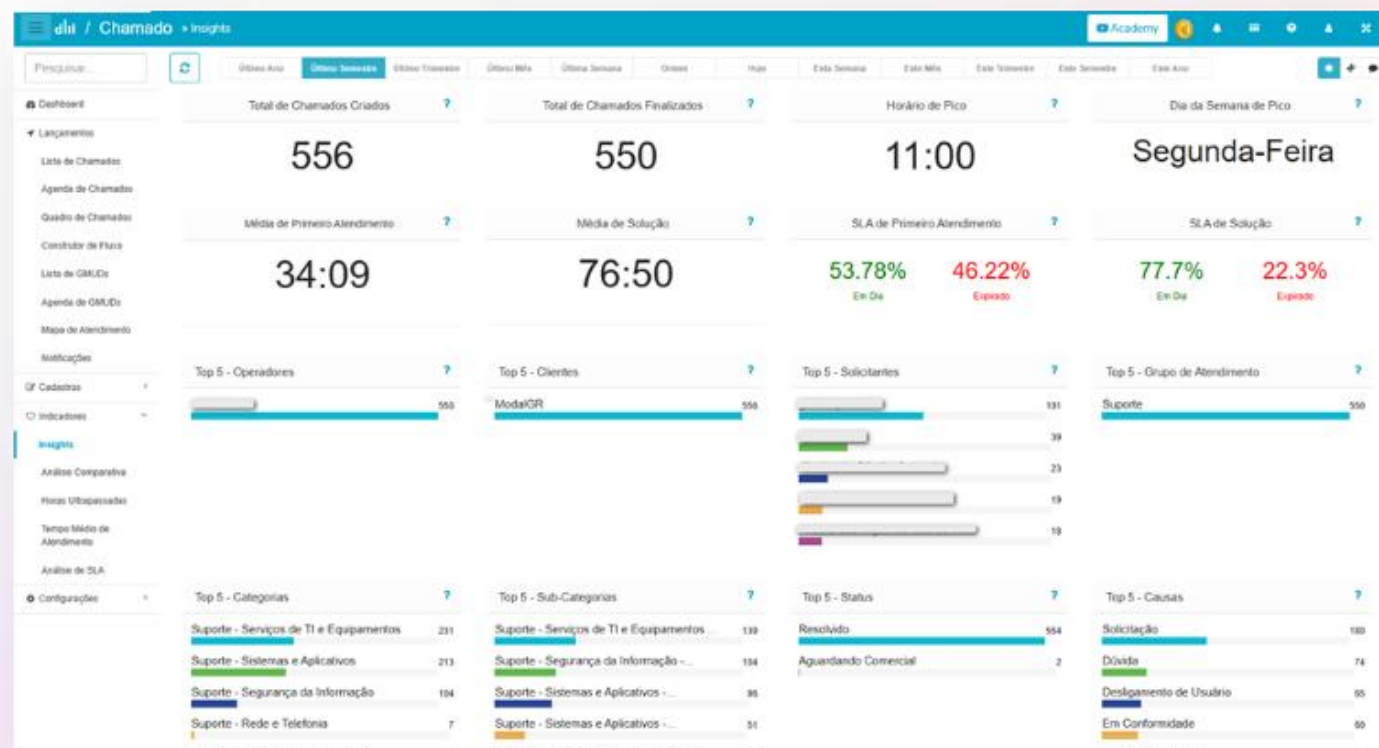
- Tempo de categorização de um chamado
- Tempo da abertura até o primeiro atendimento
- Tempo do atendimento até a solução
- Tempo da abertura até a solução



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.

Integração com Sistema de Chamados

Estamos de acordo com a utilização do sistema de chamados adotado pela CSN, inclusive o **Cervello**, caso este seja o sistema oficial da contratante.

Caso o sistema Cervello **não esteja disponível** ou **não contemple todos os controles necessários**, utilizaremos a ferramenta própria da Mosten, que possui:

- Registro formal com número de protocolo por chamado
- Indicadores em tempo real de SLA (por prioridade)
- Histórico completo dos atendimentos
- Dashboards e relatórios mensais detalhados
- Registro de evidências e movimentações por chamado

SLAs por Prioridade

A Mosten atuará de acordo com os seguintes níveis de serviço, conforme definidos na RFP:

Prioridade	Tipo de Atendimento	Tempo Máximo de Reação	Tempo Máximo de Solução/Contorno	Tempo Máximo de Análise de Causa-Raiz
Crítica (P1)	8x5	1 hora	8 horas	16 horas
Alta (P2)	8x5	2 horas	16 horas	32 horas
Média (P3)	8x5	4 horas	24 horas	38 horas
Baixa (P4)	8x5	4 horas	40 horas	50 horas


Crítica (P1)	Alta (P2)	Média (P3)	Baixa (P4)
Impacto imediato no negócio, sem possibilidade de contingência. Bloqueia o processo de negócio por completo.	Impacto imediato no negócio, existindo contingência.	Impacto ao negócio com formas alternativas de trabalhar.	Impacto reduzido ao negócio com formas alternativas de trabalhar e soluções de contorno.

A Mosten concorda com as penalidades previstas na RFP caso as metas de SLA não sejam atingidas. A CSN poderá rescindir o contrato sem ônus se a meta de SLA não for atingida por três meses consecutivos.

Serviços Prestados – Detalhes

Serviços Contemplados na Proposta:

- **Canais de Suporte:** Abertura de chamados por e-mail , com canais de telefone e WhatsApp para atendimento e acompanhamento.
- **Gestão de Chamados:** Utilização do sistema de chamados da CSN, com possibilidade de uso de ferramenta própria da Mosten caso o sistema da CSN não atenda a todos os controles.
- **Melhorias Sob Demanda:** A Mosten analisará, especificará e estimará as demandas de melhoria solicitadas, apresentando uma proposta com o quantitativo de horas para aprovação da equipe de TI. As melhorias serão executadas com base em um escopo "fechado" (turn-key) e terão um fluxo de faturamento por entregas, conforme a metodologia da CSN.
- **Entregas do Suporte:** Emissão de relatórios mensais com indicadores, como total de chamados, chamados em aberto, solucionados e tempo médio de atendimento.



Melhorias evolutivas, Corretivas e Modernização

Melhorias Evolutivas, Corretivas e Modernização

Fluxo Financeiro:

A gestão das demandas de melhorias evolutivas deverá ser efetuada conforme a metodologia de gestão de projetos CSN, conforme anexo integrante da RFP.

Os faturamentos serão efetuados mediante aos entregáveis que estão distribuídos por fases, conforme quadros abaixo. Caso a demanda seja executada através de metodologias ágeis, em implementação na CSN, a CSN poderá propor outro fluxo financeiro a ser consensado com a **Mosten** antes do início da execução.

Sistemas não SAP			
Fase	Entregáveis	Evidências	% para Faturamento
Projeto Lógico	Documentos previstos na Metodologia CSN	Aprovação formal do BBP pela CSN	10%
Projeto Físico	Documentos previstos na Metodologia CSN	Aprovação formal da CSN	15%
Testes Unitários	Caderno de Testes Unitários	Aprovação formal da CSN	15%
Testes Integrados	Caderno de Testes Integrados	Aprovação formal da CSN	30%
Go live	Solicitação de Mudança	Aprovação formal da CSN e Ata de Reunião	20%
Suporte		Aprovação formal da CSN e Ata de Reunião	10%

SLA – Melhorias evolutivas

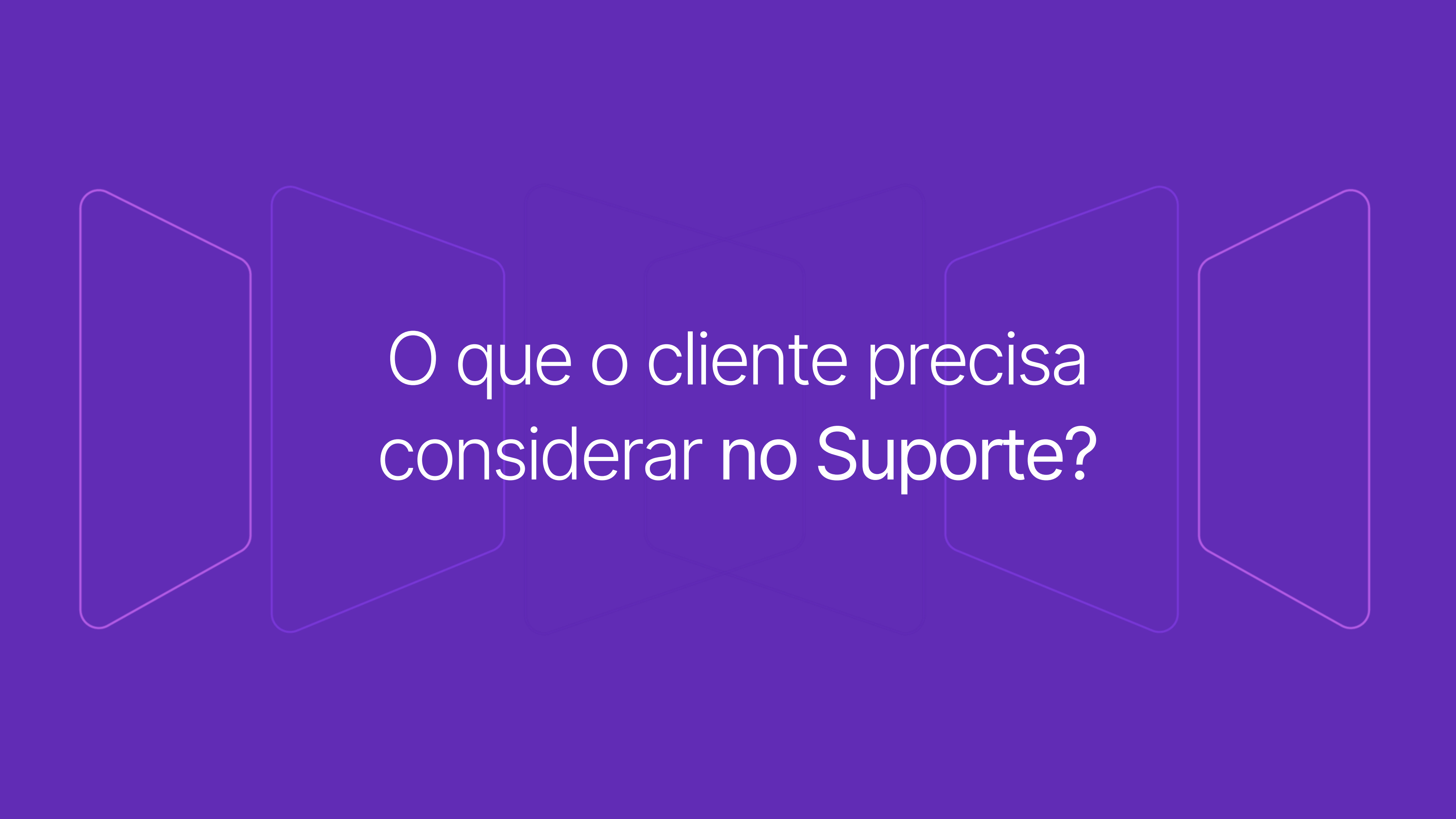
Os níveis de serviço e penalidades, abaixo apresentados, estabelecem as condições para a execução das melhorias evolutivas:

- ✓ Demandas que causaram impacto no ambiente de produção, com interrupção parcial ou total do processo foco da melhoria, ou mesmo de outros processos.
- ✓ Incidentes no ambiente de produção causados pela implementação das melhorias evolutivas.
- ✓ Desvio entre a data planejada para implementação da melhoria e a data real da implementação.
- ✓ Duração da elaboração do esforço e planejamento das melhorias.
- ✓ Análise da Complexidade – 5 dias úteis
- ✓ Baixa Complexidade – 3 dias úteis
- ✓ Média Complexidade – 5 dias úteis
- ✓ Alta Complexidade – 7 dias úteis

Responsável	Atividade	Prazo (Dias úteis)
Mosten	Confirmação de recebimento da solicitação de alocação de recursos	2 dias
Mosten	Avaliação de esforço necessário para desenvolvimento da melhoria	5 dias
CSN	Emissão do parecer aprovando a melhoria para o desenvolvimento	3 dias
Mosten	Alocação de recursos após o parecer de aprovação da CSN	5 dias
Mosten	Substituição de recursos após o parecer de aprovação da CSN	5 dias

Modernização das aplicações – Premissas

- ✓ A modernização deve se iniciar com equipe específica antes da absorção do AMS(transição), ou seja, logo assim que o contrato for assinado;
- ✓ Deverá ser considerado todo o licenciamento inerente a proposta de modernização das aplicações, como por exemplo soluções LowCode e demais itens que façam sentido para a condução das atividades e posterior funcionamento da aplicação modernizada, além do dimensionamento e alocação de equipe específica para condução de ambos os projetos.
- ✓ Os critérios de condução do projeto de modernização das aplicações citadas acima devem ser avaliados e considerados nos documentos anexados informados à parte;
- ✓ Será de responsabilidade da contratada realizar a passagem de conhecimento das aplicações que porventura forem modernizadas para o time de suporte/sustentação AMS sem ônus adicional para a CSN;
- ✓ Deverá ser previsto para a modernização de aplicações a criação de esteiras CI/CD no azure devops;
- ✓ Consideramos a possibilidade em cenários de modernização a utilização de soluções “Low Code” ou “No Code”, para acelerar o desenvolvimento, mediante estudo de viabilidade técnica e composição de budget;
- ✓ Será escopo das atividades durante a vigência do contrato a utilização de ferramentas de DevSecOps.



O que o cliente precisa
considerar no Suporte?

Responsável do Contrato pela CSN

A CSN 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

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**

- O acesso a ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) será feito conforme regras da CSN;
- A Mosten providenciará VPN compatível com a CSN (Jump Server, VDI ou Site-to-Site);
- A CSN disponibilizará informações adicionais, quando necessário, para facilitar a análise de problemas e a implementação de melhorias;
- Todo retrabalho relacionado a erros ou falhas de entrega será realizado sem consumo do bolsão de horas;
- A Mosten compromete-se a não subcontratar serviços sem aprovação formal da CSN;
- As equipes seguirão as diretrizes de segurança lógica da CSN conforme NG1300;
- A Mosten se responsabilizará por todos os custos de licenciamento de software de desenvolvimento (como Visual Studio, .NET, etc.).

Plano de Transição ao Final do Contrato

Em caso de não renovação contratual, a Mosten apresentará um plano de transição com duração aproximada de 60 dias, contemplando:

- **30 dias de shadowing com a nova consultoria**
- **30 dias de reverse shadow**
- **Cronograma com atividades detalhadas**
- **Transferência de conhecimento técnico e funcional**
- **Entrega e revisão de toda a documentação envolvida**

Durante a transição, o SLA será mantido e o suporte seguirá normalmente.

Cláusulas de denúncia e falência

Denúncia - Caso seja de interesse de uma das partes (Mosten ou CSN) descontinuar o serviço prestado, o mesmo pode ser feito a qualquer tempo mediante prévia notificação por e-mail com pelo menos 120 dias de antecedência, sendo que a Mosten deverá realizar uma passagem de conhecimento do referido trabalho para a CSN ou há quem ela indicar.

Falência - Em caso de falência da Mosten durante a execução do contrato, todo o trabalho realizado deverá ser repassado e entregue a CSN ou há quem ela indicar.

Local de Execução dos Trabalhos

Os trabalhos de campo, quando necessários, serão executados na CSN MINERAÇÃO S.A. - Filial Itaguaí. As atividades presenciais seguirão preferencialmente o horário administrativo da CSN.

Requisitos da Contratada

A Mosten se compromete a:

- Apresentar atestados de serviços similares realizados, com detalhes dos serviços e período de execução.
- Indicar um Gerente de Projeto com experiência compatível e, preferencialmente, certificação PMI.
- Apresentar todos os certificados que possua (e.g., ISAE 3402, ISO 20000, ISO 27001, ISO 9001).
- Não subcontratar serviços sem aprovação formal da CSN



Proposta Comercial

Modelo de Investimento

Perfis do Projeto

- **Analista N4**
- **Arquiteto Backend**
- **Arquiteto Frontend**
- **Analista de Negócio**
- **Desenvolvedor Backend**
- **Desenvolvedor Frontend**
- **ETL**
- **BI**
- **QA**
- **Mobil**
- **UX/UI**

Modelo de Faturamento com Aceite Formal

Faturamento Vinculado a Entregas:

A Mosten se compromete a seguir o fluxo de faturamento conforme descrito na RFP, onde:

- A entrega será realizada com evidências e critérios de aceite definidos;
- A CSN elaborará o termo de aceite e obterá aprovação formal do usuário;
- Após aprovação, será emitido o documento de registro da entrega;
- Com esse registro, a CSN informará os dados para emissão da nota fiscal;
- A Mosten emitirá a nota fiscal conforme orientação da CSN.

Nenhuma nota fiscal será emitida sem aceite formal da CSN. O faturamento de melhorias seguirá o modelo de milestone:

- 50% após entrega para homologação com testes e aprovação
- 50% após implantação em produção com evidências

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

mosten

Negócios e tecnologia

mosten

caminham juntos.