



Proposta Técnica e Comercial

CSN

Sustentação das Soluções CSN

Objetivo da Proposta

Garantir a operação contínua dos sistemas:

- Portal Tecon (C#, ASP.NET, Oracle)
- Sistema Documental (C#, ASP.NET, SQL Server)
- Gestão de Acessos (IdentityServer4)
- Inspeção de Gate (PWA para Android/Windows)

Principais metas:

- Resolução de incidentes dentro dos SLAs definidos na RFP.
- Implementação de melhorias evolutivas sob demanda.
- Atualização contínua da base de conhecimento e documentação técnica.

Objetivo do suporte e manutenção

- Suportar e manter as soluções da CSN
- Garantir que os incidentes e problemas sejam tratados
- Solucionar qualquer dúvida existente da solução para 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:

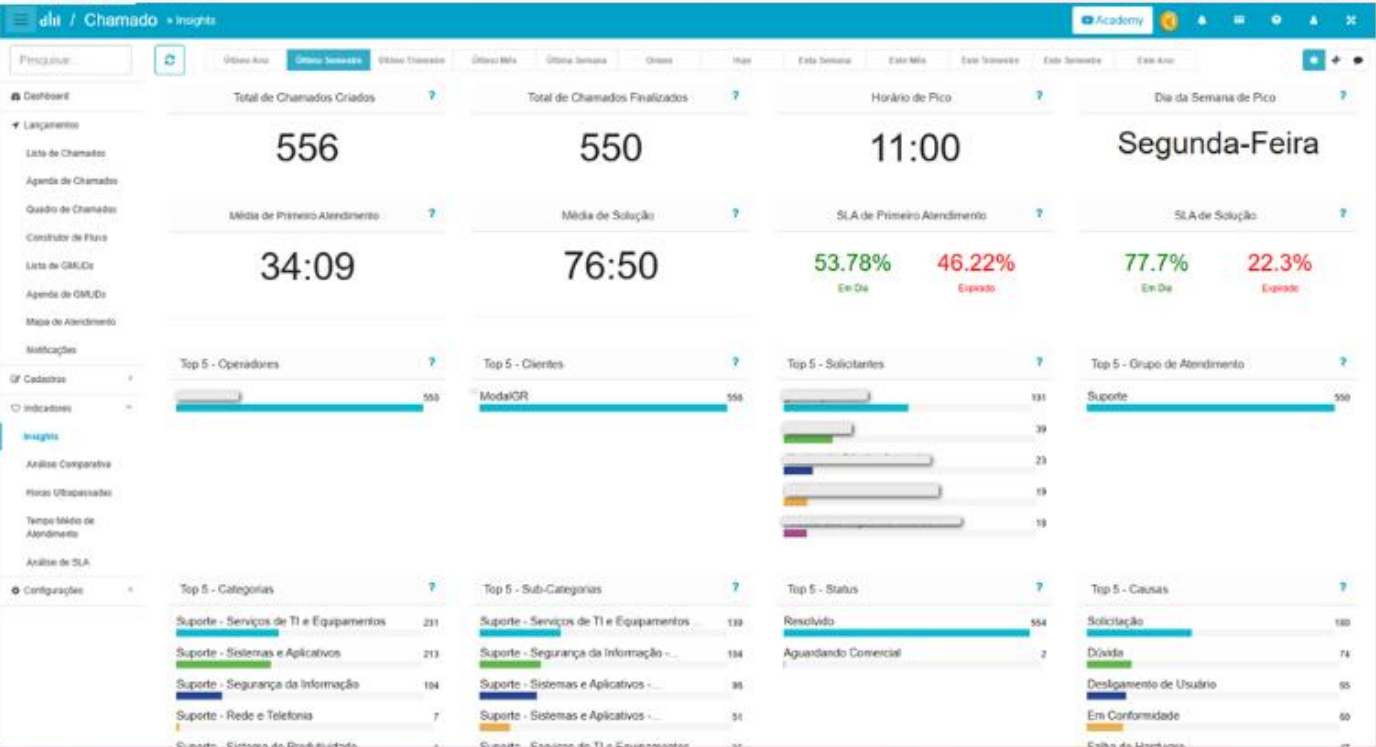
- Tempo de categorização de um chamado
- Tempo da abertura até o primeiro atendimento
- Tempo do atendimento até a solução
- Tempo da abertura até a solução



Principais entregas do suporte

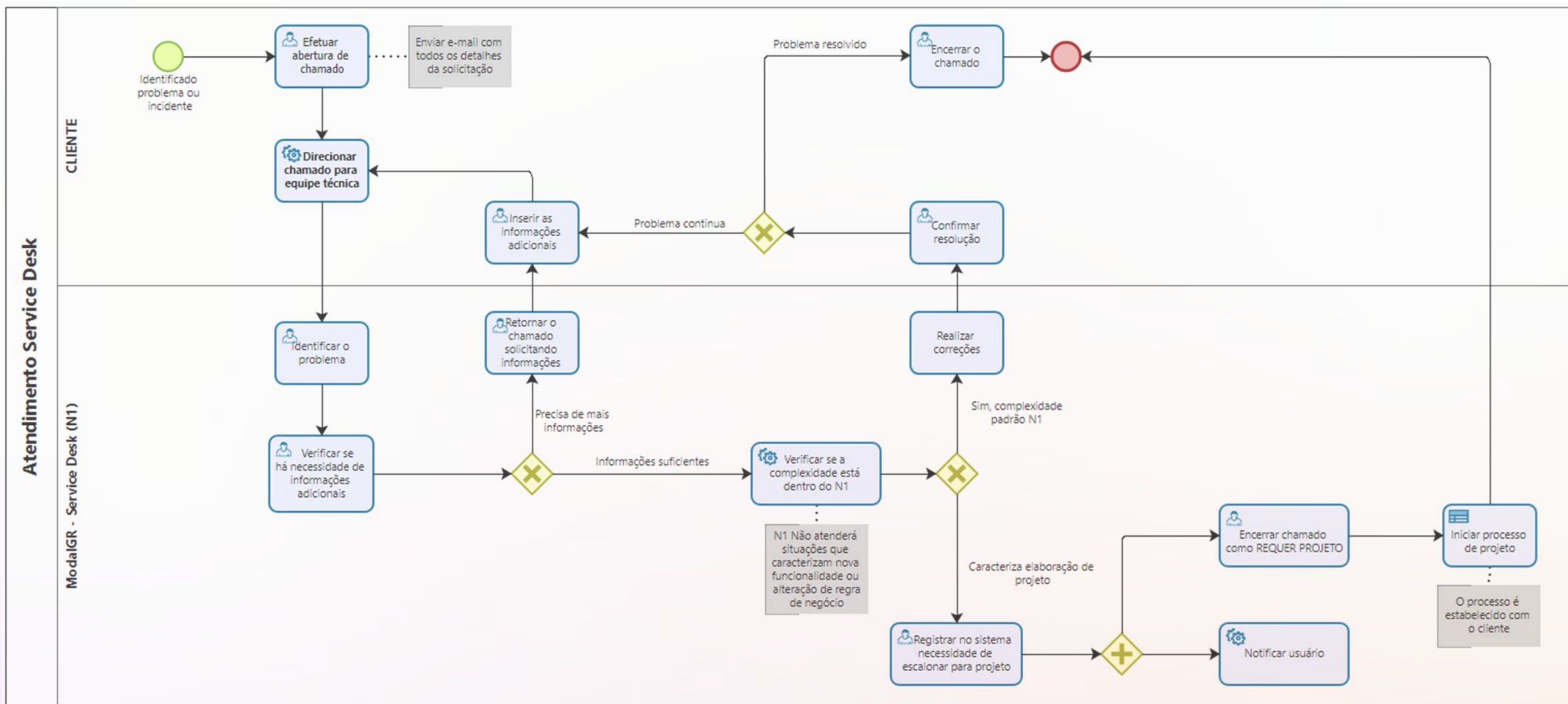
Análise de SLA – Gráfico com indicação dos percentuais de chamados atendidos dentro do SLA e que excederam o SLA.

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.

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

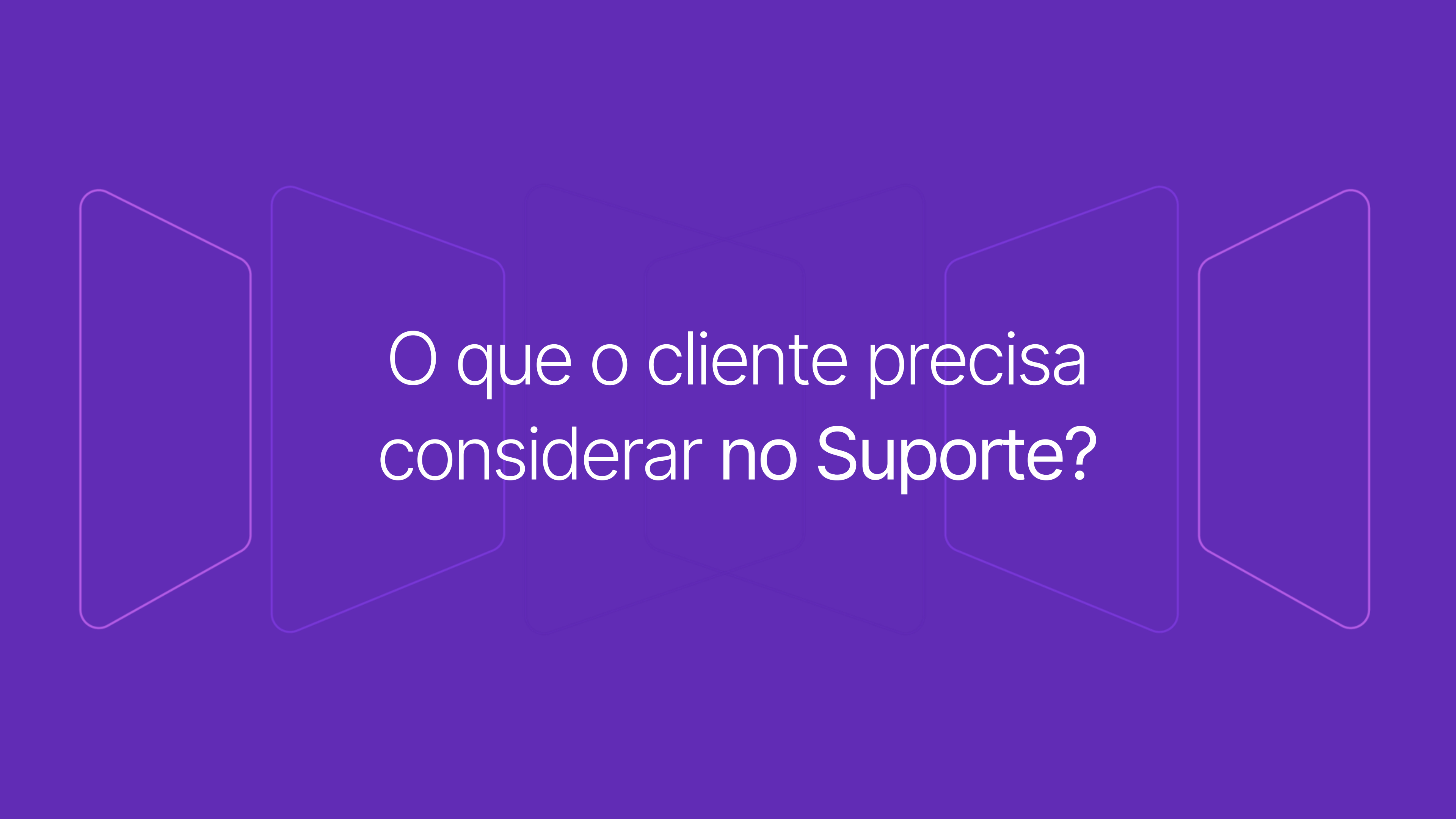
Crítica (P1)	Alta (P2)	Média (P3)	Baixa (P4)
Impacto imediato no negócio, sem possibilidade de contingência. Bloqueia o processo de negócio por completo.	Impacto imediato no negócio, existindo contingência.	Impacto ao negócio com formas alternativas de trabalhar.	Impacto reduzido ao negócio com formas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

Penalidades por Descumprimento de SLA

A Mosten aceita as penalidades previstas na RFP, com aplicação de multa sobre o baseline mensal conforme percentual de incidentes fora do SLA

Prioridade	Meta de SLA	<30%	≥30% <40%	≥40% <50%	≥50% <70%	≥70% <80%	≥80% <90%	≥90% <95%
Crítica (P1)	95%	10%	9%	8%	7%	6%	5%	4%
Alta (P2)	90%	9%	8%	7%	6%	5%	4%	—
Média (P3)	90%	8%	7%	6%	5%	4%	3%	—
Baixa (P4)	90%	7%	6%	5%	4%	3%	2%	—

Caso a meta de SLA não seja atingida por três meses consecutivos, a CSN poderá rescindir o contrato sem ônus



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;
- O licenciamento de ferramentas de desenvolvimento será custeado pela Mosten
- As equipes seguirão as diretrizes de segurança lógica da CSN conforme NG1300

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.



Proposta Comercial

Modelo de Investimento

Perfis do Projeto

- Analista
- Arquiteto Backend
- Arquiteto Frontend
- 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.