



# Proposta Técnica e Comercial

MOVECTA

Suporte e Manutenção dos RPAs e Cloud

# Objetivo do suporte e manutenção

- Suportar e manter a solução de RPAs e Cloud, desenvolvidos 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:

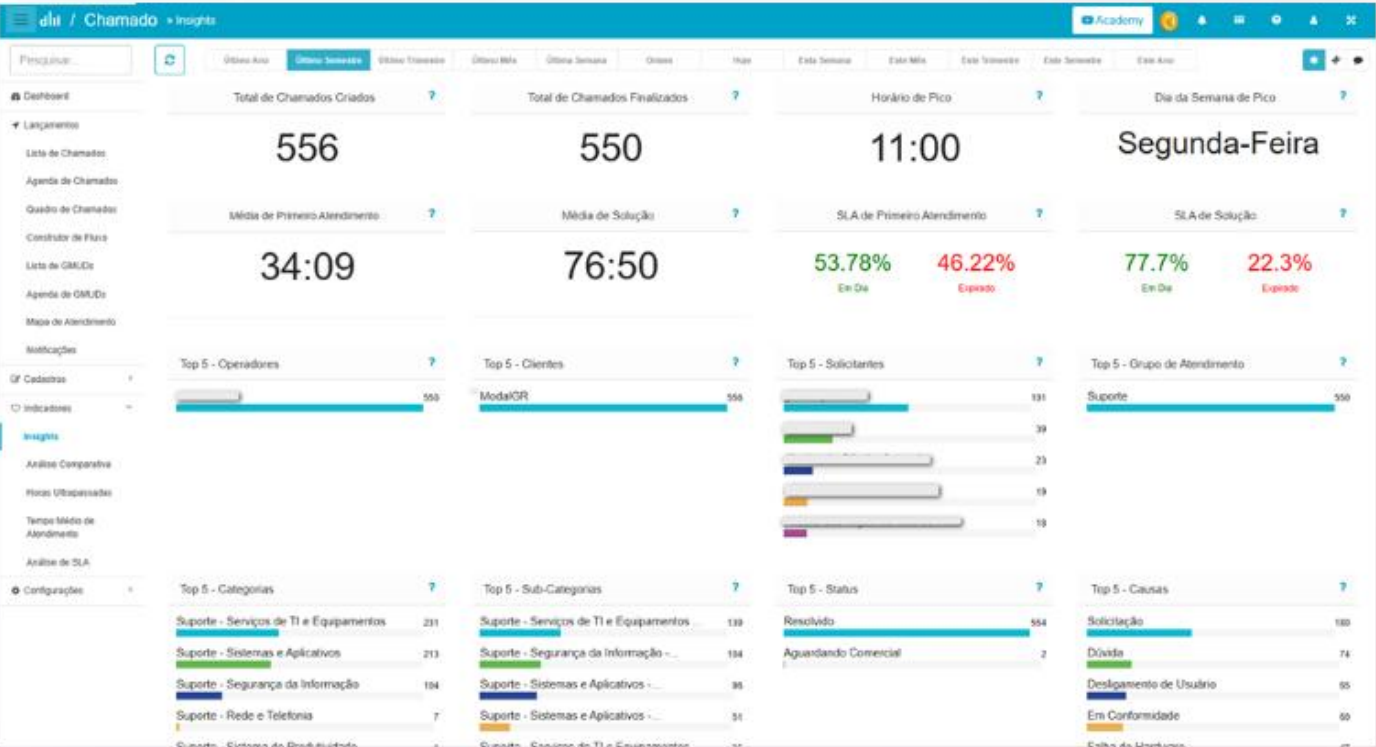
- Tempo de categorização de um chamado
- Tempo da abertura até o primeiro atendimento
- Tempo do atendimento até a solução
- Tempo da abertura até a solução



# Principais entregas do suporte

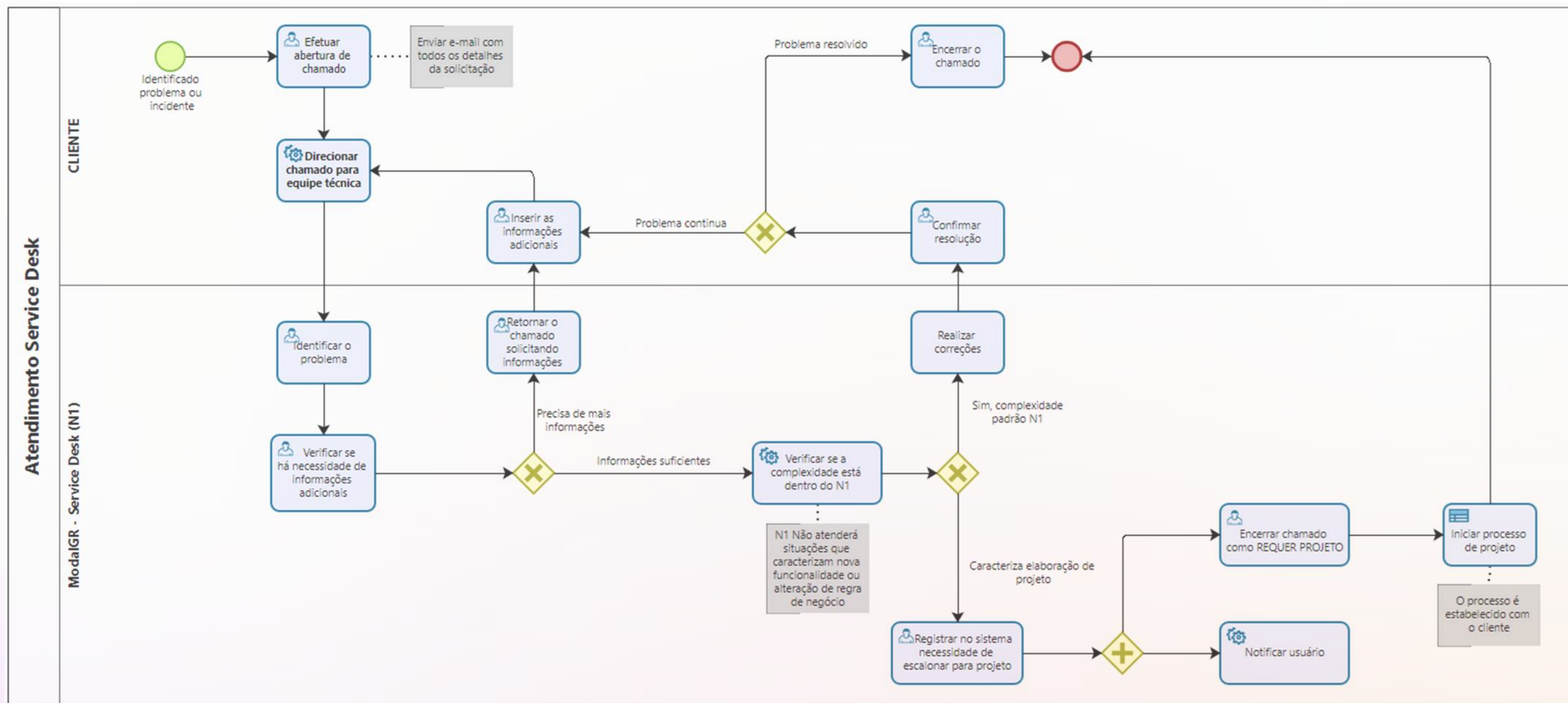
**Análise de SLA** – Gráfico com indicação dos percentuais de chamados atendidos dentro do SLA e que excederam o SLA.

**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
<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

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
<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

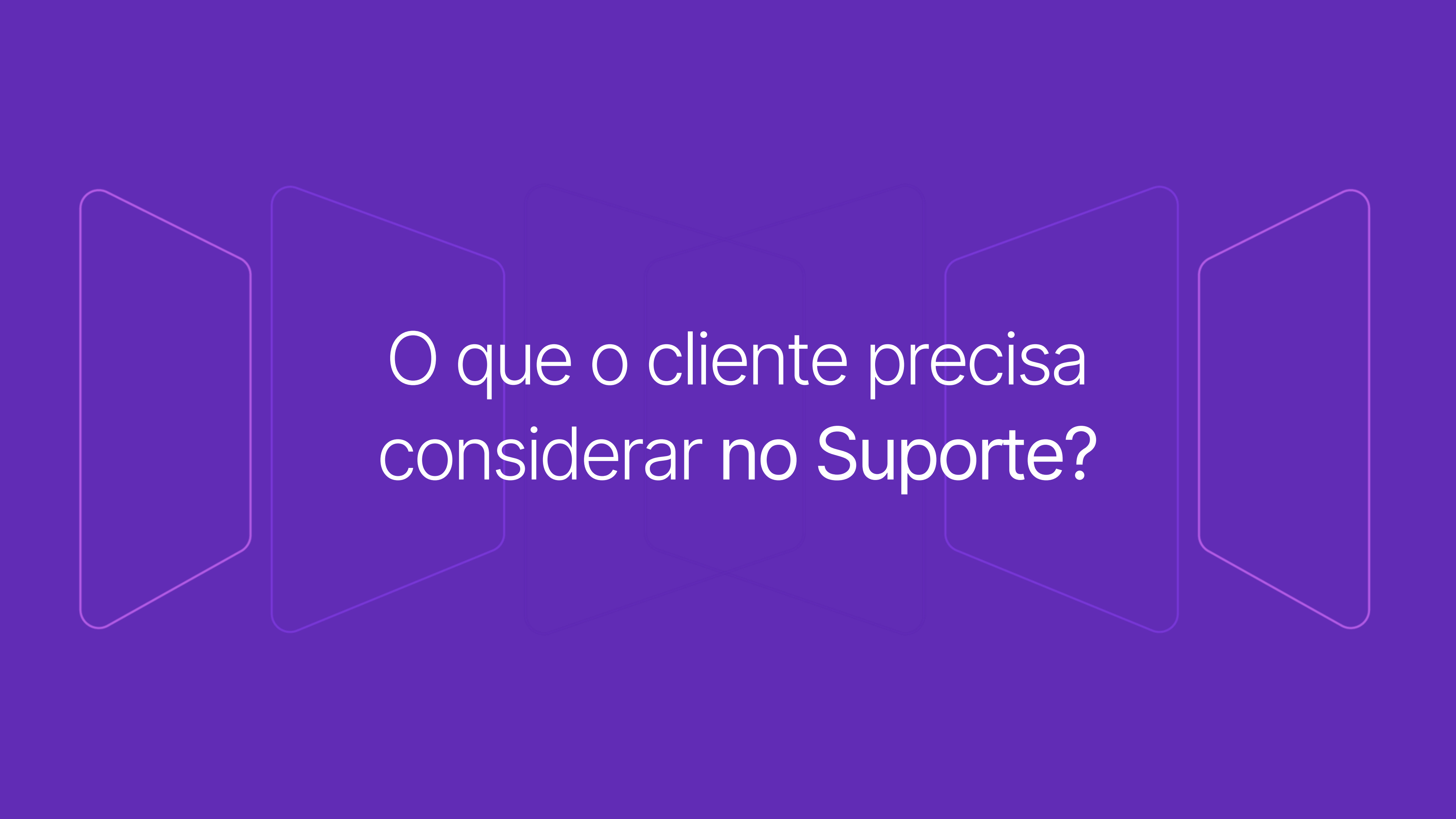
BAIXO
Não causam paralisação ou impossibilidade de uso da plataforma ou processo suportado

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 Movecta

A Movecta 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



# 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

**mosten**

Negócios e tecnologia

**mosten**

caminham juntos.