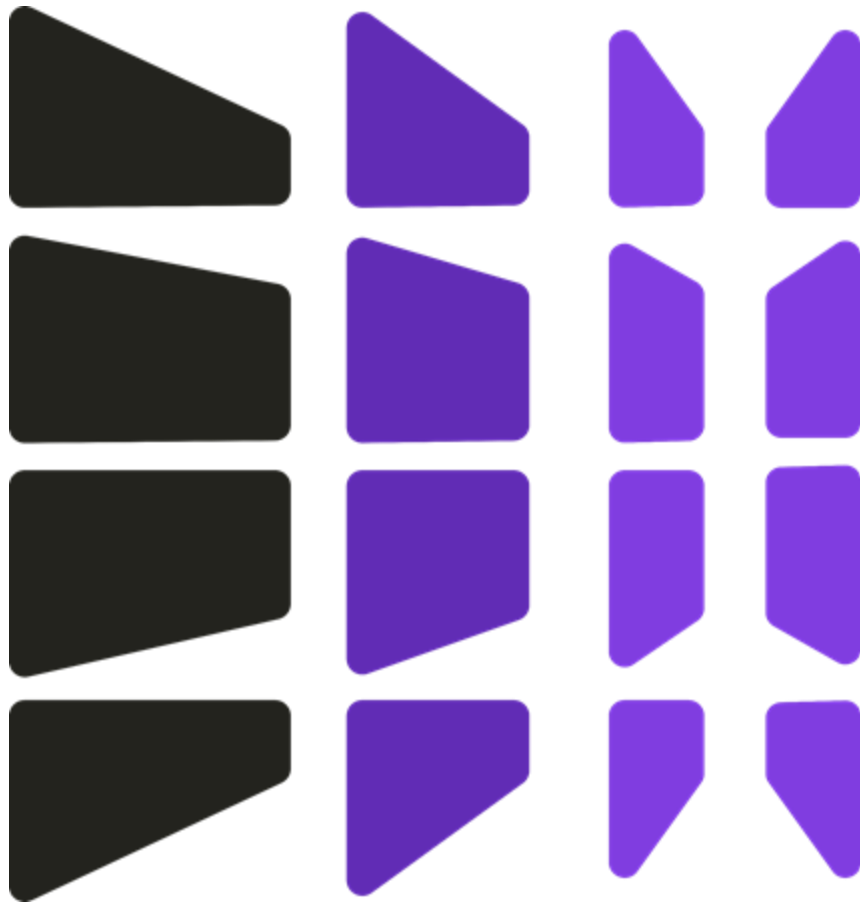


**mosten**

# Proposta Técnica e Comercial

**Sustentação e Desenvolvimento de RPAs  
para Movecta**



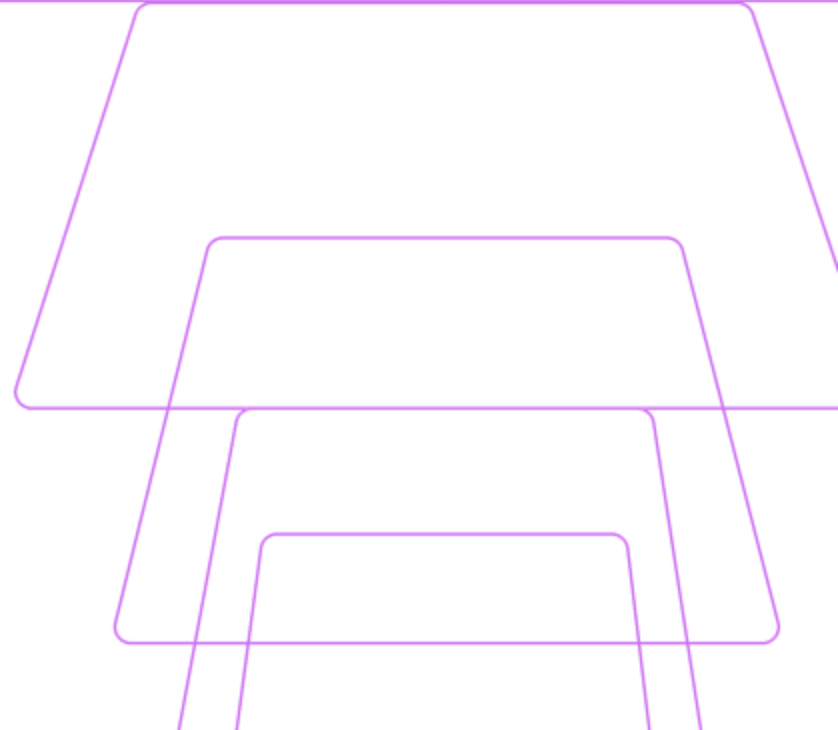
# Objetivo da Proposta

---

Estruturar uma solução de sustentação e desenvolvimento de melhorias e novos RPAs, que assegure padrões técnicos de segurança e viabilize um suporte estruturado e eficiente.

**mosten**

# Escopo da solução e projeto



# Quais são as entregas?



## Sustentação

Suporte técnico especializado para atuar no nível N2 e apoiar no N3.

## Desenvolvimento

Construção de melhorias e novas soluções de acordo com as demandas propostas pelo cliente.

## Dashboard

Apresentar informações para análise de performance e desempenho dos RPAs e atendimentos de suporte.

# Como planejamos a entrega

## Etapa 1

1

### Licenciar e Configurar Power Automate

Preparação para uso conforme os padrões de governança e segurança.

2

### Desenvolvimento

Haverá dois tipos de automação, dependendo da classificação:

Simple: **Low-Code** utilizando PA

Complexo: **Enterprise** combinando PA com script Python

3

### Dashboard

Painel para acompanhar a *execução e performance das automações*.

## Etapa 2

4

### Padronização dos RPAs existentes

Alinhamento dos RPAs existentes ao novo padrão. Alterar ou descontinuar automações de alto risco de operação.

5

### Monitoramento e Suporte

Após a entrega teremos o Serviço de Sustentação, atuando no N2 e apoiando o N3. Estará disponível um dashboard com os KPIs para análise dos atendimentos.

6

### Catálogo de Automações

A partir do inventário de RPAs, será estruturado um catálogo centralizado com informações-chave de cada automação.

# Considerações

1

**Orquestrador Power Automate**

O orquestrador de processos e integrações é o Microsoft Power Automate.

2

**Execução Python**

Os scripts serão em python sempre versionado em Git e orquestrado pelo PA.

3

**Infraestrutura Cloud-first**

Prefêrencia por soluções cloud, mas será necessário considerar o cenário de cada demanda.

4

**Open-source**

Permitido apenas em POCs internas com aprovação do RPA Lead.

5

**API First**

Proibido acesso direto ao DB de produção. A construção de APIs antes da interface ou outras camadas é para garantir integração, padronização, reutilização e escalabilidade desde o início.

6

**Padrões de Segurança e Acesso**

Cada sistema ou integração tem sua própria conta técnica, o controle de acesso deve ser baseado em funções e informações sensíveis devem ser armazenadas em cofre.

7

**Gestão Segura de Ambientes e Mudanças**

Os ambientes devem ser segregados para garantir segurança e as alterações realizadas em Produção devem ocorrer dentro de janelas previamente definidas.

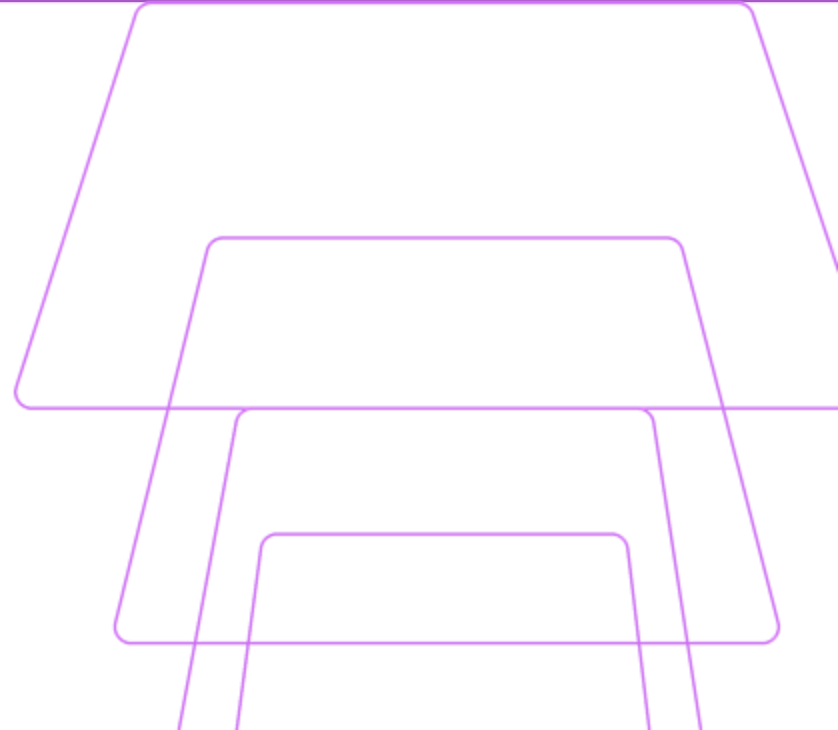
8

**Rastreabilidade e Conformidade Operacional**

Os logs devem ser registrados em plataformas corporativas para garantir rastreabilidade e assegurar conformidade e documentação formal das aprovações.

**mosten**

# Suporte e abertura de chamados



# 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 complementam 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.*



Nível do serviço acordado (SLA)

**Atendimento remoto**  
(Teams, Whatsapp, e-mail ou telefone)



Criticidade



Tempo de resposta



Tempo de resolução

Baixo

16 horas

7 dias

Médio (P3)

8 horas

5 dias

Alto (P2)

4 horas

48 horas

Crítico (P1)

1 hora

8 - 24 horas

## Baixo

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

## Média

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

## Alto

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

## Crítico

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

## 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

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

mosten

## Premissas Técnicas

- Os scripts ficarão numa VM na AWS dedicada para esse projeto; O acesso ao repositório com o versionamento dos scripts estará disponível para Movecta.
- O modelo de sustentação será: N1 direcionado para as áreas de negócio, N2 para Mosten e N3 para TI Movecta; SLA será conforme criticidade.
- Ter a aprovação rápida do fluxo proposto, para atender ao prazo desta proposta.
- Movecta deve fornecer toda a documentação e condições que não sejam do controle da Mosten.
- Nomear a pessoa que será o ponto focal para atuar como facilitadora de todo o suporte.
- A Movecta 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);



# Condições Comerciais

mosten

Abaixo relacionamos as condições comerciais e financeiras:

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.



- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

# Perfil do projeto

- Engenheiro de RPA
- Tech Lead

# Dados cadastrais

mosten

## *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](mailto:comercial@mosten.com)

Telefone: +55 13 4101-0010

## **Representante Comercial:**

Nome: Richard Papadimitriou

Email: [richard.lucio@mosten.com](mailto: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

# Cases de Sucesso



mosten

# Proposta Comercial

The logo for Mosten, featuring the word "mosten" in a bold, lowercase, purple sans-serif font. The background of the slide features abstract, flowing shapes in shades of yellow, orange, and purple.

# mosten

Tecnologia e negócios  
caminham juntos.

[mosten.com](https://mosten.com)

Siga a gente nossas redes sociais

[LinkedIn](#)

[Instagram](#)

[Facebook](#)