
Anexo I Proposta Comercial

Escopo da proposta

Fornecimento de mão de obra especializada através de Squad Multidisciplinar

Combinamos o talento e a visão de especialistas em diferentes competências para desenvolvimento de estratégias digitais adotamos metodologias ágil, combinamos processos de user experience e design, novas tecnologias e visão de negócio, desenvolvendo soluções web, IA, DATA, mobile, front-end e back-end.

SQUAD DATA INTELLIGENCE, BI, CIÊNCIA DE DADOS

Estão previstos no escopo desta proposta os serviços de fornecimento de mão de obra para:

- Ciência de dados e Big Data com Apache Spark, Hadoop e Kafka
- Criação portais de dashboard com as ferramentas como Power BI, Tableau, Qlik Sense
- Criação de Data Warehouse, Data Lake, Data Mart
- Processos de Carga, Transformação e Extração de Dados
- Técnicas de análises, reestruturação e análise de dados com qualidade
- Implantação e sustentação de aplicações e dashboards desenvolvidos.

SQUAD DEV MOBILE, BACKEND E FRONT

Estão previstos no escopo desta proposta os serviços de Fornecimento de Mão de Obra para Desenvolvimento de Software, manutenção e testes de software sob demanda para:

Desenvolvimento de novos sistemas

Manutenção corretiva:

Remoção de defeitos desenvolvidos durante o projeto;

Remoção de defeitos pré-existentes.

Manutenção Preventiva:

Alterações de funcionalidades já existentes;

Detalhes que não mudam funcionalidades dos sistemas existentes.

Manutenção Evolutiva:

Alteração de determinadas funções do software visando aprimorar de alguma maneira a qualidade do sistema;

Melhorias:

Inclusão de novas funcionalidades para atender à novas regras de negócio;

Desenvolvimento de novas funcionalidades de baixo impacto.

Suporte:

Suporte e monitoria dos sistemas

Nosso time formado por especialistas em diversas plataformas e linguagens de programação como JavaScript, .NET, JAVA, C++, PYTHON, GO, KOTILN, PHP e muito mais, faz com que nossa oferta seja única para atender projetos dinâmicos.

Nosso rate card único por perfil do Analista vale para todos os profissionais não dependendo de linguagem e ou plataforma de desenvolvimento para:

- Desenvolvimento mobile (iOS, android, híbridos e WEB) com base na experiência do usuário
- Criação e Estratégia de APIs como produto
- Criação de API Dev Portal Analytics e Métricas Cloud API Gateway
- Testes automatizados
- Aplicações Web e Desktop centradas na experiência do usuário (UX)
- Técnicas de redesign, reestruturação e reescrita para melhorar a manutenção e qualidade
- Implantação e sustentação de aplicações desenvolvidas.

SQUAD TEAM

Executive Staff
Gerente

Core Team
DEV - TECH LEAD - QA

Support Team
Data Intelligence
Tech Lead - BI - Dados



Cliente

Marketing

Vendas

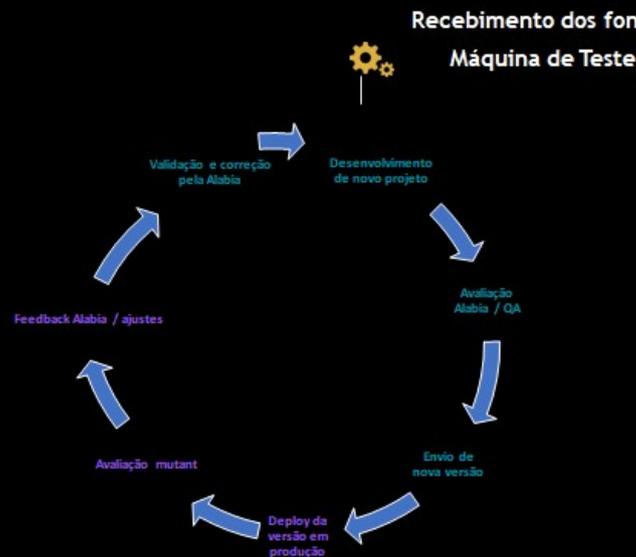
Tecnologia

Produto

Customer Experience

19

Ciclo do trabalho



14 dias

Responsabilidades

● Alabia

● Mutant

21

Condições Comerciais

Apresentamos a seguir os perfis de trabalho que temos disponíveis e os valores/hora para cada um desses perfis.

A composição de valores de cada demanda se dará a partir do esforço e alocação necessária, calculado com os valores acordados abaixo.

Esses valores foram estimados com base em uma equalização de senioridades dentro de um time. Caso seja necessário um time mais sênior para uma determinada demanda, esses valores poderão ser revistos. Todos os squads deverão ter um percentual de gestão atrelado ao mesmo.

Horas por papel	Rate
GP	R\$ 199,90
PO	R\$ 149,00
SM	R\$ 126,90
Tech Lead	R\$ 175,50
Arquiteto	R\$ 160,00
Analista Júnior	R\$ 37,50
Analista Pleno	R\$ 75,00
Analista Sênior	R\$ 140,00

A função Analista vale para todos os perfis: Desenvolvedores de qualquer linguagem e plataforma(WEB,DESKTOP,MOBILE, JAVA,,NET,PHP, JavaScript, Objective-C, Kotlin,PYTHON e etc.), QA, UX/UI, LUI, VUI, Designer, Robótica e Cientistas de Dados.

22

SQUAD

Serviço	Quantidade	Valor
PO - Pleno	20 horas (R\$ 149)	R\$ 2.980
Tech Lead	8 horas (R\$ 175,5)	R\$ 1.404
Analista JR	48 horas (R\$ 37,5)	R\$ 1.800
Analista Pleno	145 horas (R\$ 75)	R\$ 10.875

TOTAL: R\$ 17.059

Anexo II Suporte e Manutenção

1 Objetivo

O objetivo desse documento é esclarecer a sistemática de atuação do suporte a sistemas de software da ALABIA visando sanar as necessidades de atendimento de chamados técnicos e fornecer, aos nossos clientes, as soluções adequadas, no tempo necessário.

2 Escopo

O escopo compreende a prestação dos seguintes serviços de suporte e manutenção a Solução ALABIA:

- Registro de atendimento
- Investigação e Manutenção Corretiva
- Manutenção evolutiva (sob demanda a ser negociada)

2.1 Modelo de Atuação do Suporte

Modelo adotado pela ALABIA para atuação de suporte de software:

As solicitações são registradas, pelo CONTRATANTE, através do e-mail suporte@alabia.com.br, ou através do portal <https://alabia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2/group/6> onde:

Nível 1 - Registro

- Contato inicial com o CONTRATANTE;
- Registro de todas as solicitações técnicas efetuadas e-mail suporte@alabia.com.br ;
- Controle dos encaminhamentos (repasses para níveis 2 e 3);
- Acompanhamento de solicitações registradas até o encerramento.

Nível 2 – Análise

- Resolução dos chamados;
- Fornecer informações ao CLIENTE sobre novas versões;
- Diagnóstico de causa das solicitações;
- Simulação das situações reportadas nas solicitações;
- Busca por solução de contorno existente;
- Testes e validações de soluções antes do envio ao CONTRATANTE;

-
- Encaminhar para o nível 3 as solicitações que necessitem de análises e/ou soluções mais complexas;
 - Relacionamento efetivo com os níveis 1 e 3;

Nível 3 – Soluções

- Resolução dos chamados;
- Análise de comportamento de sistema;
- Desenho de solução de contorno;
- Desenho, codificação, empacotamento e documentação de solução definitiva ;
- Relacionamento efetivo com o nível 2.

2.2 Tipos de Solicitações

A ALABIA trata as solicitações que chegam de acordo com a seguinte classificação:

2.2.1 Melhorias

Desenvolvimento de novas funcionalidades ou módulos que não constam na especificação corrente das funcionalidades da solução existente e, por manutenção evolutiva de quaisquer versões do software padrão e releases da solução normalmente disponibilizados aos clientes pela ALABIA.

Neste caso a solicitação do CONTRATANTE para ALABIA pode ser classificada como uma solicitação de Melhoria.

2.2.2 Solicitações de Investigação e Correção

Corresponde a manutenção corretiva - visa garantir o correto funcionamento dos programas de computador, listados nesta proposta, por meio da correção de anormalidades apontadas nas ocorrências relatadas pelo CONTRATANTE através dos canais de atendimento, podendo.

Neste caso a solicitação do CONTRATANTE no sistema de atendimento da ALABIA pode ser classificada como uma solicitação de **Defeito**.

2.2.3 Restrições

Problemas de desempenho: Se a origem dele for claramente individualizada numa função e/ou operação específica do Sistema, será de responsabilidade da ALABIA a solução do problema.

Outros casos não imputáveis ao Sistema e seus Módulos deverão ser tratados como serviços adicionais que exigirão a participação de equipes mistas, envolvendo a ALABIA e o CONTRATANTE com os responsáveis pelos servidores, estações CONTRATANTE, redes de comunicação e dos programas e sistemas envolvidos no problema. Nestes casos os serviços prestados pela ALABIA serão considerados como de consultoria e serão objetos de contratação específica, não fazendo parte do escopo de fornecimento desta proposta.

Neste caso a solicitação do CONTRATANTE no sistema de atendimento da ALABIA pode ser classificada como Pedido de Serviço ou Treinamento.

2.2.4 Fluxo para Tratamento da Manutenção Corretiva

Todas as solicitações registradas por e-mail e caracterizadas com manutenção corretiva, seguem o fluxo abaixo:

- CONTRATANTE abre um chamado para registro da solicitação de Investigação e Correção (tratamento Nível 1).
- ALABIA nível 1, recebe a solicitação, e realiza uma primeira análise. Se identificada a solução, que não necessite o apoio do nível 2 e 3 do ALABIA, o tratamento é realizado pela própria ALABIA nível 1, que o encaminha para encerramento do CONTRATANTE. Caso contrário, o chamado é encaminhado para análise mais detalhada pelo nível 2 alocado nas instalações da ALABIA.
- Em caso de erro, o nível 2 encaminha para tratamento pela equipe técnica de nível 3.
- Caso contrário, o nível 2 retorna a análise para o CONTRATANTE e finaliza a solicitação.
- Se necessário, pode ser realizado um planejamento do tratamento da solicitação, elaborando um cronograma detalhado das atividades a serem realizadas. Caso o cronograma ultrapasse o tempo definido em contrato para a resposta da solicitação ao CONTRATANTE, deve-se negociar o prazo com o CONTRATANTE e registrar o seu aceite.
- ALABIA nível 3 implementa a correção solicitada e encaminha para a ALABIA nível 2 para validação.
- Se teste com sucesso, a ALABIA nível 2 encaminha para nível 1 para encerramento com o CONTRATANTE.

2.2.5 Fluxo para Tratamento da Manutenção Evolutiva

Todas as solicitações registradas e caracterizadas como manutenção evolutiva, seguem o fluxo abaixo:

- CONTRATANTE registra a solicitação de melhoria.
- ALABIA estima o esforço e encaminha para aprovação.
- CONTRATANTE avalia a estimativa proposta.
- Se aprovada a estimativa, a ALABIA elabora a proposta comercial e envia a CONTRATANTE para aprovação;
- Uma vez aprovada a proposta comercial pelo CONTRATANTE, ALABIA inicia sua execução e a solicitação é encerrada.

2.2.6 Classificação das solicitações por criticidade ou impacto na Manutenção Corretiva

A classificação de uma solicitação, de acordo com o impacto que a mesma pode causar, determina sua criticidade conforme o seguinte critério:

Categorias de classificação em ordem decrescente de criticidade:

Muito Alta	Sistema indisponível
Alta	Sistema com degradação de <i>performance</i> ou indisponibilidade de um serviço crítico.
Média	Problemas sistêmicos que não impactam totalmente os usuários.
Baixa	Problemas que não causem impacto na operação do sistema. Geralmente não envolve a indisponibilidade ou degradação do sistema
Muito Baixa	Dúvidas sobre operação do sistema.

2.3 Tempo de Atendimento

Para o tipo de atendimento proposto observa-se que: a) os tempos apresentados são aplicáveis às solicitações do CONTRATANTE classificadas como de investigação e correção, e b) as solicitações classificadas como MELHORIAS e PEDIDOS DE SERVIÇO serão objeto de propostas comerciais a serem entregues ao CONTRATANTE. Não há contabilização dos SLA's.

2.4 Solução de Contorno

Compreende o tempo máximo em que uma solução de contorno será informada ou disponibilizada ao CONTRATANTE. Nos casos em que não for possível a disponibilização de uma solução de contorno, este será resolvido através de solução definitiva respeitando os respectivos prazos de SLA.

Sempre que uma solução de contorno for fornecida a um chamado de classificação do tipo Alta, este será reclassificado para o nível de severidade seguinte (média).

2.4.1 Solução Definitiva

Compreende o tempo máximo para disponibilizar a correção em sua forma definitiva para o problema reportado. Após a disponibilização o CONTRATANTE pode solicitar o cronograma para que o ALABIA implante a solução, respeitando as janelas operacionais e políticas do CONTRATANTE.

2.4.2 Índice do SLA Contratado

Corresponde ao percentual de chamados registrados e atendidos, de acordo com os tempos de atendimento por severidade, contabilizados dentro do período mensal. Chamados de pedidos de serviços e melhorias não fazem parte desta meta.

A tabela a seguir apresenta as metas de atendimento para cada nível de severidade:

Tipo	Descrição	Níveis de Criticidade				
		Muito Alta	Alta	Média	Baixa	Muito Baixa
SLA	% de atendimentos feitos no prazo	95%	95%	85%	75%	70%

2.4.3 Tempos de Atendimento de Acordo com a criticidade do chamado

Etapas	Descrição	NÍVEIS DE CRITICIDADE				
		Muito Alta	Alta	Média	Baixa	Muito Baixa
Atendimento	Tempo máximo para responder a solicitação feita	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas

Solução Preliminar	Tempo máximo para solução de contorno para o problema	2 horas	6 horas	16 horas	40 horas	40 horas
* Solução Definitiva	Tempo máximo para envio de prazo para disponibilização de uma solução definitiva.	16 horas	24 horas	40 horas	56 horas	56 horas

* Solução definitiva que sofrer alteração em código e geração de um novo release o chamado será agendado para um prazo máximo de 7 dias úteis.

2.5 Condições Especiais

A ALABIA **não terá obrigações** de atender e solucionar problemas nas seguintes condições, mas não restritas somente a elas:

- Se o Ambiente Operacional do CONTRATANTE não atender aos requisitos mínimos de hardware, especificados na documentação dos Programas de Computador.
- Esclarecimento de dúvidas básicas de operação ou questões técnicas, cujas respostas estejam contidas na Documentação Associada ao Programa de Computador.
- Se o CONTRATANTE realizar alterações na instalação do sistema, na configuração de parâmetros e arquivos do ambiente do sistema, diretamente em banco de dados que não sejam pelas ferramentas disponíveis no sistema.
- Se o problema ocorrer em algum sistema que não tenha sido desenvolvido pela ALABIA.
- Se houver alterações nos itens de *hardware* e *software*, recomendados pela ALABIA, necessários ao funcionamento dos produtos *software* (tais como: Sistema Operacional da Servidora, do Gerenciador de Banco de Dados, *software* associados e outros).
- Negligência, ausência de habilitação para a operação do produto ou imprudência por parte do corpo técnico do CONTRATANTE.
- Uso impróprio ou desconformidade com o conteúdo da documentação entregue ao CONTRATANTE pela ALABIA.
- Problemas de desempenho do Software motivado pelo uso de relatórios próprios do Cliente sem consulta ou avaliação prévia do ALABIA.
- Acréscimo de conexões a outros *software* ou *hardware* não fornecidos pelo ALABIA. Qualquer adição só poderá ser feita após a consulta prévia e a aceitação correspondente por escrito por parte do ALABIA.

2.6 Responsabilidades do CONTRATANTE

- Registrar as ocorrências.
- Fornece todas as informações necessárias ao *help desk* para a resolução e/ou reprodução da ocorrência relatada, tais como, arquivos de *log*, código de erro (quando existir), telas e outros. Durante o período em que a ALABIA estiver aguardando informações, o tempo de SLA não será contabilizado.
- Manter e suportar em boas condições de operação a infraestrutura necessária para o acesso dos profissionais de suporte da ALABIA à Rede de Computadores que suportam os produtos software no cliente, tais como, conexão de rede, contas na servidora e banco de dados e políticas de segurança.
- Manter, administrar e assegurar a disponibilidade e integridade da infraestrutura de *hardware* e *software* necessária para suportar os produtos *software* (administração da rede, sistemas operacionais e gerenciadores de banco de dados), tanto no ambiente de produção quanto no de teste.
- Aplicar as modificações fornecidas pelo ALABIA (*patches*, *releases* e versões), de acordo com os procedimentos definidos e documentados pelo ALABIA ao CONTRATANTE. Ao término da aplicação destas modificações, comunicar formalmente a adição e os respectivos resultados a ALABIA.
- Validar as modificações fornecidas pela ALABIA no ambiente apropriado (teste ou homologação).
- Validar com o *help desk* toda e qualquer modificação na infraestrutura de *hardware* ou *software* necessárias ao funcionamento do produto *software*.
- Responder no prazo **máximo** de 5 dias às soluções enviadas. Caso isso não aconteça, os chamados no *help desk* serão automaticamente encerrados.

2.7 Suporte Local sob Demanda ou Suporte On Site

- a) O serviço de Suporte poderá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, mediante acordo prévio entre as partes, quando não for possível a caracterização do problema remotamente ou nas dependências da ALABIA.
- b) Ao término da resolução do problema, a ALABIA emitirá um relatório contendo a descrição do serviço e a conclusão dos serviços prestados.
- c) Com base nas informações do relatório:
 - Caso seja identificado problema nos Programas de Computador e/ou seus Programas Associados de responsabilidade da ALABIA, a ALABIA arcará com as despesas de viagem e estadia dos profissionais bem como os custos envolvidos para a definitiva resolução do problema.

-
- Caso seja identificado que o problema foi ocasionado por razões não imputáveis a ALABIA, o CONTRATANTE arcará com as despesas de viagem e estadia dos profissionais da ALABIA, bem como os custos envolvidos relativos às horas despendidas para a definitiva resolução do problema.
 - A ALABIA encaminhará ao CONTRATANTE, com o relatório de prestação de serviço e o relatório de despesas referente a deslocamento, hospedagem e das horas despendidas pelos profissionais, com base na tabela de preços praticados pelo ALABIA.
- d) Caso não seja possível caracterizar o gerador do problema (ALABIA ou CONTRATANTE) os custos devem ser negociados entre as partes.

2.8 Suporte Remoto

- a) A ALABIA poderá executar os serviços remotamente desde que não afete os tempos de atendimento definidos neste contrato, bem como não influa na qualidade dos serviços a serem prestados.
- b) É responsabilidade do CONTRATANTE prover infraestrutura, tais como linhas privativas de dados, contas, senhas e política de segurança, para permitir o acesso dos profissionais da ALABIA à sua rede de computadores.

2.9 Meios de Comunicação para o Processo de Abertura dos chamados

Para atendimento aos clientes a ALABIA disponibiliza vários meios de comunicação. O acesso a estas ferramentas de atendimento necessitam de um cadastro por parte dos clientes.

2.9.1 Portal

Através do <https://alabia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2/group/6> o CONTRATANTE poderá registrar, cancelar, anexar arquivos e ou informações para registro de solicitação;

Tipos de Chamados com SLA – Defeitos e Dúvidas.

Os pedidos de serviço/tarefas quando atendidos pelo contrato terão seus prazos atendidos conforme contrato ou acordado com o cliente.

2.9.2 E-mail

Através do e-mail suporte@ALABIA.com.br o CONTRATANTE poderá registrar, cancelar, anexar arquivos e ou informações para registro de solicitação;

Tipos de Chamados com SLA – Defeitos e Dúvidas.

Os pedidos de serviço/tarefas quando atendidos pelo contrato terão seus prazos atendidos conforme contrato ou acordado com o cliente.

2.9.3 Horário de atendimento (8x5)

Localização	Dias	Horários	Local
Nacional	2 ^a . a 6 ^a . feiras (dias úteis na cidade de São Paulo), exceto feriados	de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 as 17:00 horas (horário local da cidade de São Paulo)	ALABIA