

Channel

J.Experts

Proposta Comercial nº JXS20232607TRN_v1
Renovação Contratual

Data da Proposta: 26/07/2023
Proposta válida por 30 dias corridos

Apresentação

Ao

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TCE RN

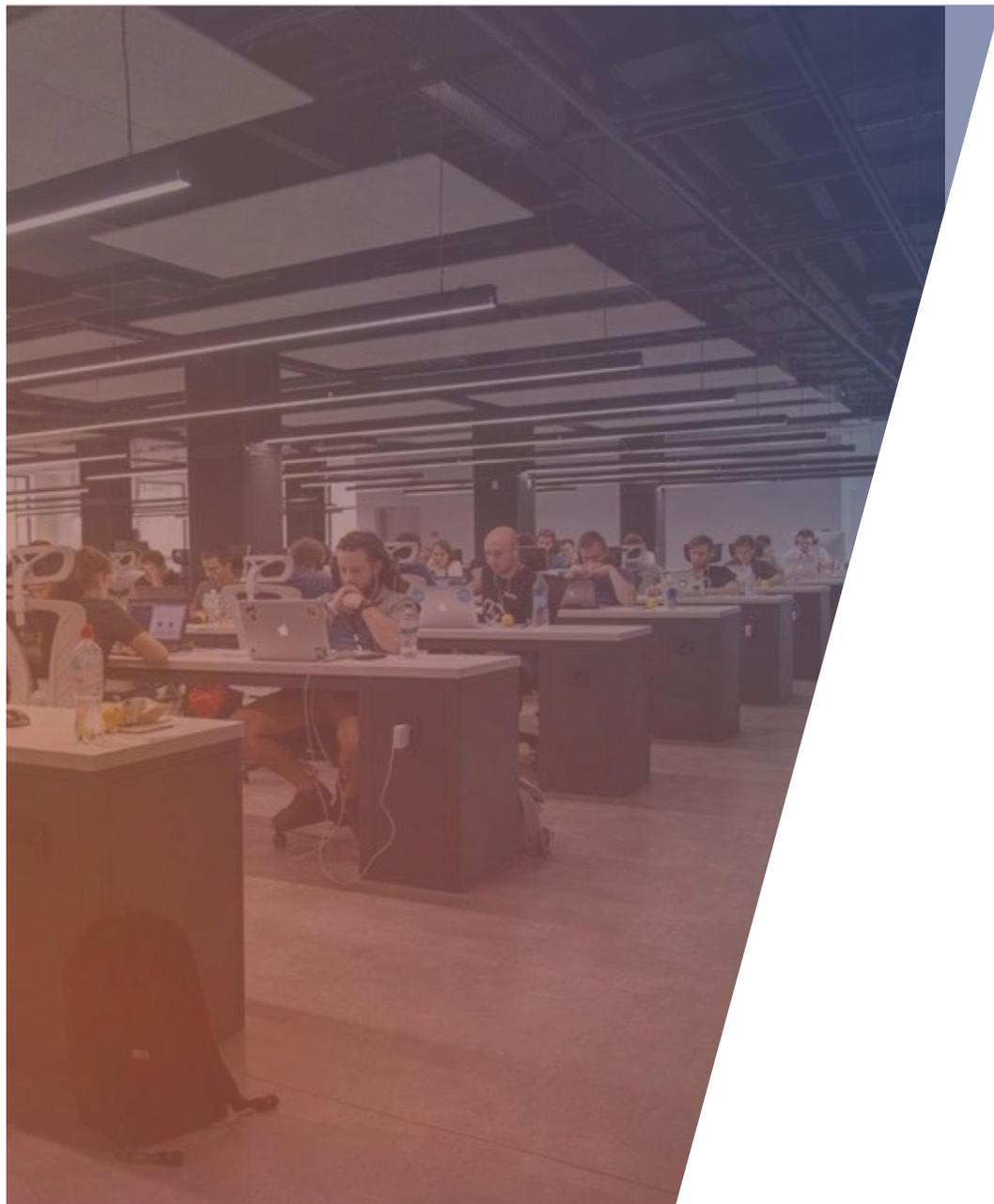
Prezados,

Conforme solicitação, apresentamos nossa proposta técnica comercial para a renovação do contrato de prestação de serviços especializados para uso da Plataforma Channel pelo TCE RN.

Agradecemos pela oportunidade e ficamos à disposição para esclarecimentos caso haja dúvidas após a leitura deste documento.

Atenciosamente,

Eliana Rocha
Executiva de Relacionamento e Compliance
Fone: 11 98314-0204
E-mail: eliana.rocha@jexperts.com.br

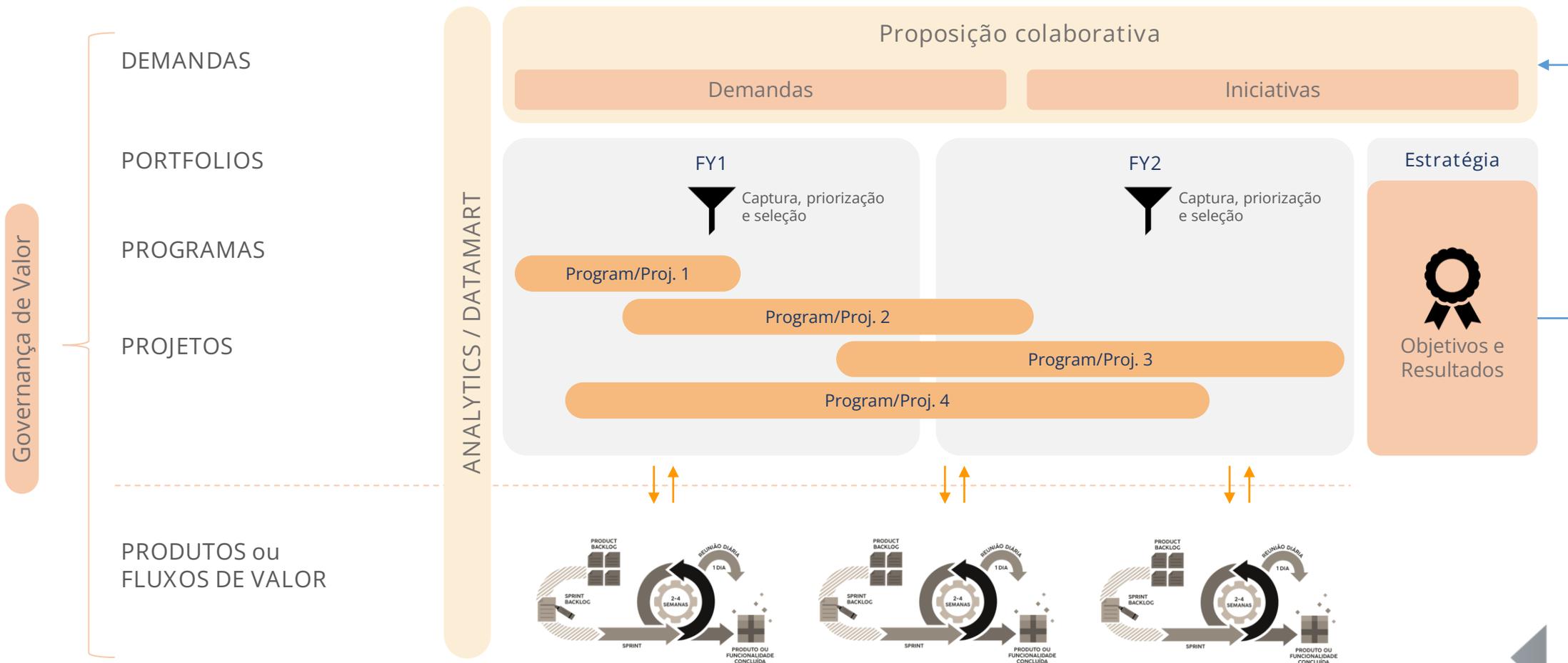


Visão geral da Solução



Plataforma Channel

Diferencial Cobertura Governança Completa



Melhores práticas em uma plataforma



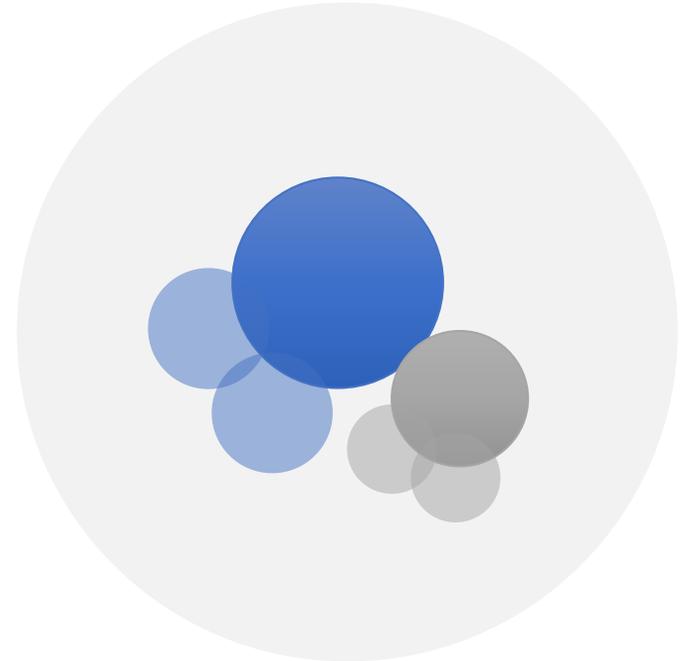
Muitas formas de integrar,
sem complicação



Estratégia + Projetos



Portfolios + Projetos



Demandas + Projetos



Serviços Especializados

Suporte Técnico

Esta proposta prevê a continuidade da prestação de serviços especializados de suporte técnico e atualizações corretivas e evolutivas, exclusivamente por meio eletrônico (e-mail e acesso ao sistema de acompanhamento de chamados) com acordo de níveis de serviço para o atendimento. O atendimento se dará em horário comercial (das 9h às 18h - horário de Brasília) em dias úteis.

- 1 Os serviços de suporte técnico são destinados ao atendimento dos usuários do sistema, sejam administradores ou usuários de negócio, formalmente capacitados e nomeados, no tratamento de incidentes e no esclarecimento de dúvidas técnicas.
- 2 O serviço também contempla a atualização das versões do sistema que inclui: entrega de novas funcionalidades, entrega de packs de atualização e correção, recebimento de novas versões e atendimento a incidentes.

Para determinação do ANS (Acordo de Níveis de Serviço) de suporte, são estabelecidos dois tipos de prazos:

- A. Prazo de atendimento significa o prazo máximo de tempo para o posicionamento da JEXPERTS a respeito do chamado (notificação de status, início de análise, solicitação de mais informações, etc.). Este prazo roda paralelamente ao tempo de solução. As horas relativas ao tempo em que o chamado estiver sob responsabilidade do Cliente e em homologação pela área reclamante não são contabilizadas na contagem dos tempos (por exemplo: solicitação de esclarecimentos adicionais, complementação de informações do chamado, etc.).
- B. Tempo de solução significa o prazo máximo de tempo permitido para que a JEXPERTS solucione o incidente ou apresente solução de contorno que permita a continuidade do negócio, enquanto soluciona o problema definitivamente. Tal prazo tem início quando do registro do incidente no sistema de gerenciamento de chamados e término quando a JEXPERTS disponibilizar solução em produção para o problema relatado e atualizar o status do chamado na ferramenta. Para incidentes onde não houver solução de contorno e o prazo de correção requerer um esforço superior ao limite estabelecido neste ANS ou impactem em questões de arquitetura, o que demanda uma avaliação mais cuidadosa de impacto, a JEXPERTS poderá apresentar um laudo justificando o esforço superior e apresentando um novo prazo, sem ferir o presente acordo de níveis de serviço.

Proposta Comercial

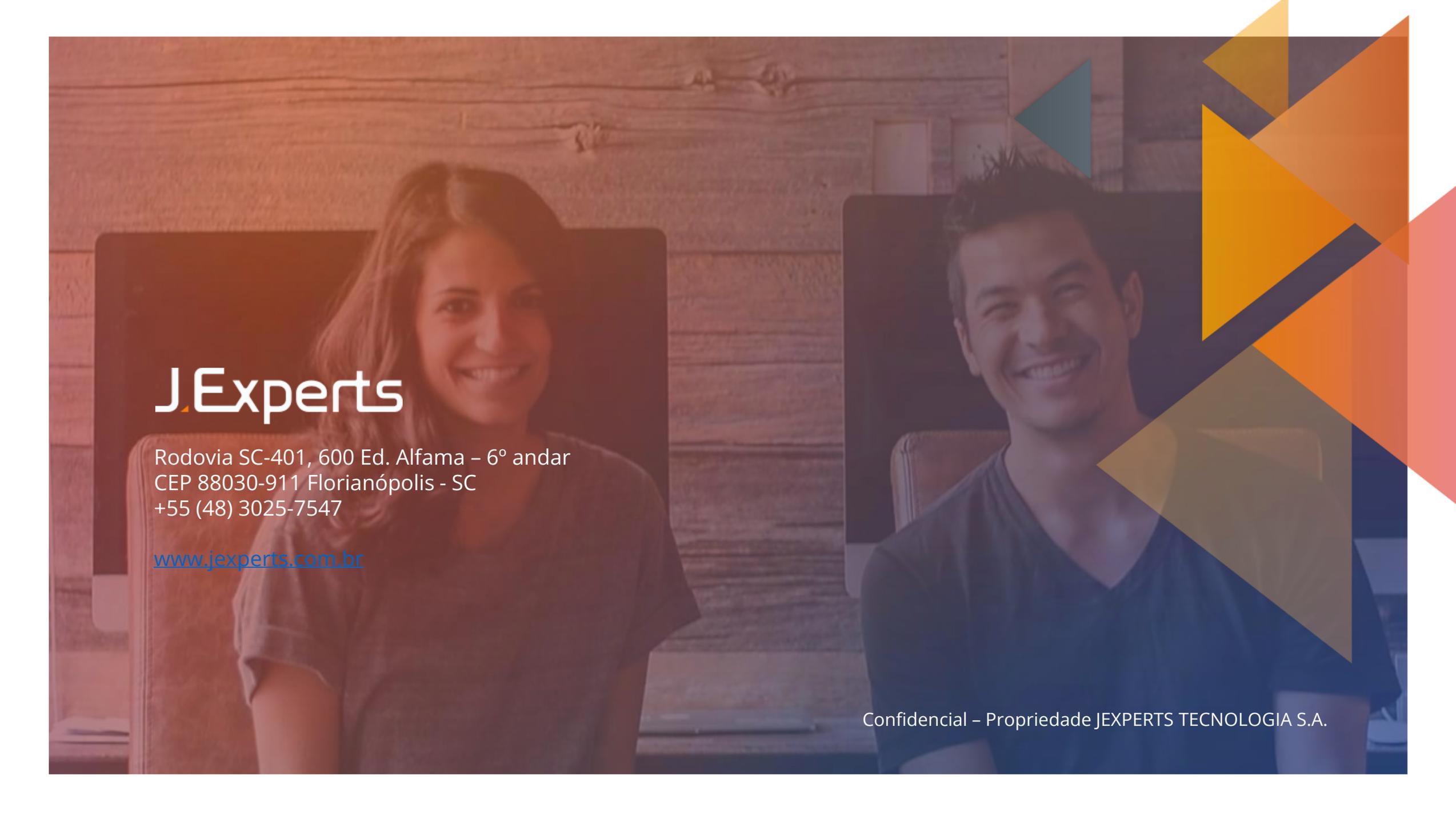
Investimento

SERVIÇOS	RECORRÊNCIA	VALOR*	VALOR TOTAL* (12 meses de contrato)
Prestação de serviços de suporte técnico, manutenção/atualização corretiva e evolutiva para uso da Solução Channel	Mensal	R\$ 4.285,00	R\$ 51.420,00

*Todos os impostos inclusos.

IMPORTANTE:

Ao valor atual (R\$ 4.144,04) foi aplicado o reajuste pelo índice IPCA acumulado no período de jul/2022 a jun/2023.



JExperts

Rodovia SC-401, 600 Ed. Alfama – 6º andar
CEP 88030-911 Florianópolis - SC
+55 (48) 3025-7547

www.jexperts.com.br

Confidencial – Propriedade JEXPERTS TECNOLOGIA S.A.