

PROPOSTA - SUSTENTAÇÃO



SAIBA COMO **REVOLUCIONAREMOS** SUA EMPRESA:

ESTAMOS EMPENHADOS EM FORNECER SOLUÇÕES
PERSONALIZADAS QUE ATENDAM ÀS SUAS
NECESSIDADES E POTENCIALIZEM O SUCESSO DE SEUS
PROJETOS.

Vantagens em utilizar Suporte IBA

Plantão



Equipe de suporte e monitoramento disponíveis integralmente.

Controle de chamados



Controle de chamados via um gerenciador de chamados para atender solicitações por e-mail.

Especialistas



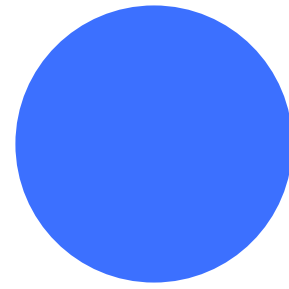
Especialistas experientes e capacitados em solucionar os problemas.

Qualidade



Estamos focados em qualidade e em buscar as últimas tecnologias e frameworks para aplicar nas soluções.

Proposta de Suporte



- **Análises de chamados**

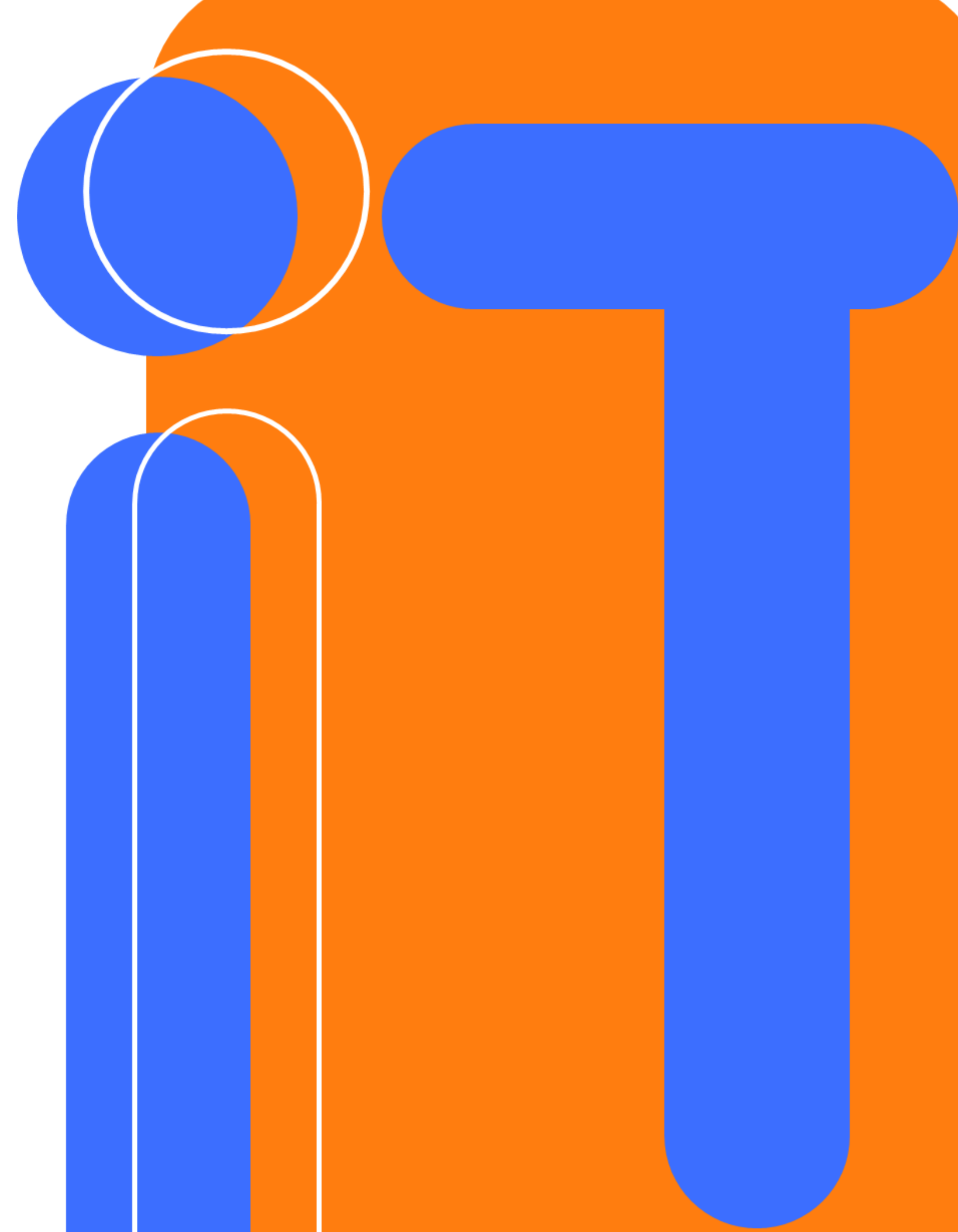
- Utilização de gerenciador de chamados interno ou do cliente para recebimento dos incidentes

- **Solução de chamados**

- Classificação de chamados entre incidentes e melhorias
- Classificação de criticidade de chamados
- Solução de incidentes dentro do SLA estipulado

- **Métricas**

- Geração de relatórios mensais dos chamados atendidos, tempo de resposta e criticidades



Objetivo

- **O que inclui o suporte IBA?**

Prontidão em participações de reuniões para esclarecer falhas do robô;
Pré análise do incidente;
Envio da estimativa para solução do incidente;
Garantia de qualidade;

- **Rotina do time de Suporte**

Com a colaboração da equipe de suporte, sua empresa contará com assistência mensal para reparos durante toda a semana. Nosso desenvolvedor IBA estará disponível por 8 horas diárias, simplificando e tornando mais eficiente a manutenção do seu projeto!

Suporte Mensal

Oferecemos dois planos de suporte mensal, diferenciando automações desenvolvidas pela IBA Solutions e por terceiros.

*Necessária a renovação anual.

Suporte para soluções desenvolvidas pela IBA Solutions

Valor:

- 20 horas: R\$ 1.400,00
- 40 horas: R\$ 2.000,00
- 80 horas: R\$ 3.600,00
- 120 horas: R\$ 4.800,00
- 160 horas: R\$ 5.600,00

Inclui:

Monitoramento contínuo da performance dos bots.

Manutenção preventiva e corretiva.

Relatórios mensais de performance e status.

Suporte para soluções desenvolvidas por terceiros

Valor:

- 20 horas: R\$ 4.200,00
- 40 horas: R\$ 6.000,00
- 80 horas: R\$ 10.800,00
- 120 horas: R\$ 14.400,00
- 160 horas: R\$ 16.800,00

Inclui:

Monitoramento contínuo da performance dos bots.

Manutenção preventiva e corretiva.

Relatórios mensais de performance e status.

SLA - Pacote mensal

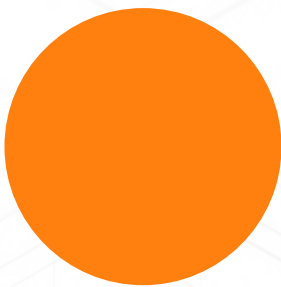
Este SLA visa detalhar as responsabilidades, expectativas e métricas de desempenho relativas ao suporte técnico oferecido pela IBA Solutions, garantindo um entendimento claro e mútuo sobre os serviços prestados.

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Alto	Impacto significativo nas operações de negócio; interrupção de serviços importantes.	Até 4 horas	Até 1 dia útil
Médio	Impacto moderado nas operações de negócio; indisponibilidade de serviços não essenciais.	Até 12 horas	Até 3 dias úteis
Baixo	Impacto mínimo nas operações de negócio; indisponibilidade de recursos não críticos.	Até 24 horas	Até 5 dias úteis

*Tempo de resposta em horário comercial



Suporte por hora contratada



Para um suporte mais flexível, oferecemos a opção de sustentação baseada em horas contratadas.

Valor: R\$ 120,00 por hora de atuação. Nesses casos, **o tempo destinado a análise do incidente também será contabilizado.**

- Inclui:
- Análise e diagnóstico do incidente.
 - Correção e ajustes necessários.
 - Relatório detalhado do incidente e ações tomadas.

*Tempo de resposta em horário comercial

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Independente do nível	De acordo com a disponibilidade do time	Até 10 dias úteis	Até 15 dias úteis

KT - Transferência de conhecimento



Para um KT mais flexível e personalizado, oferecemos as opções baseadas de acordo com o projeto.

Valor: Horas de atuação de acordo com o projeto. Nesses casos, é **necessário o agendamento antecipado** para que nossa SM da Squad verifique a disponibilidade do desenvolvedor relacionado ao projeto destinado.

Requisito para o KT: SDD desenvolvido pela **IBA Solutions** (SDD desenvolvidos por terceiros não possibilita o desenvolvimento do KT pela equipe).

Aconselhamento: **necessária** a participação do indivíduo/equipe que manterá a sustentação do processo.

*Tempo de resposta em horário comercial

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo máximo resposta
Independente do nível	De acordo com a disponibilidade do time	Até 10 dias úteis

Informações relevantes

- Para suporte 24/7 é necessário consultar valores específicos.
- Nosso time de suporte estará à disposição em horário comercial para apoio total no robô em questão.
- O horário de disponibilidade da equipe será das 09h00 às 18h00 de segunda-feira à sexta-feira.
- Se necessário, membros da equipe podem ser realocados para fornecer serviços após o horário estipulado, contanto que seja acordado previamente e esteja em conformidade com a disponibilidade do suporte IBA. Taxas fora do orçamento original desta proposta de suporte terão a necessidade de passar por avaliação de estimativa junto ao cliente.



Este pacote não contempla melhorias no processo, e/ou desenvolvimento, apenas suporte de incidentes.

ENTRE EM CONTATO!



INTELLIGENT
BUSINESS
AUTOMATION



Site

www.ibasolutions.com.br



E-mail

contato@ibasolutions.com.br



Telefone

+55 (11) 94568-4125

+55 (11) 95207-3245

