

# PROPOSTA



## Qi.on CRM Suporte Técnico Jul/20 - Dez/20)

# Muito além da **Tecnologia**



## Quem somos?

Somos movidos por pessoas, sonhos e desafios.

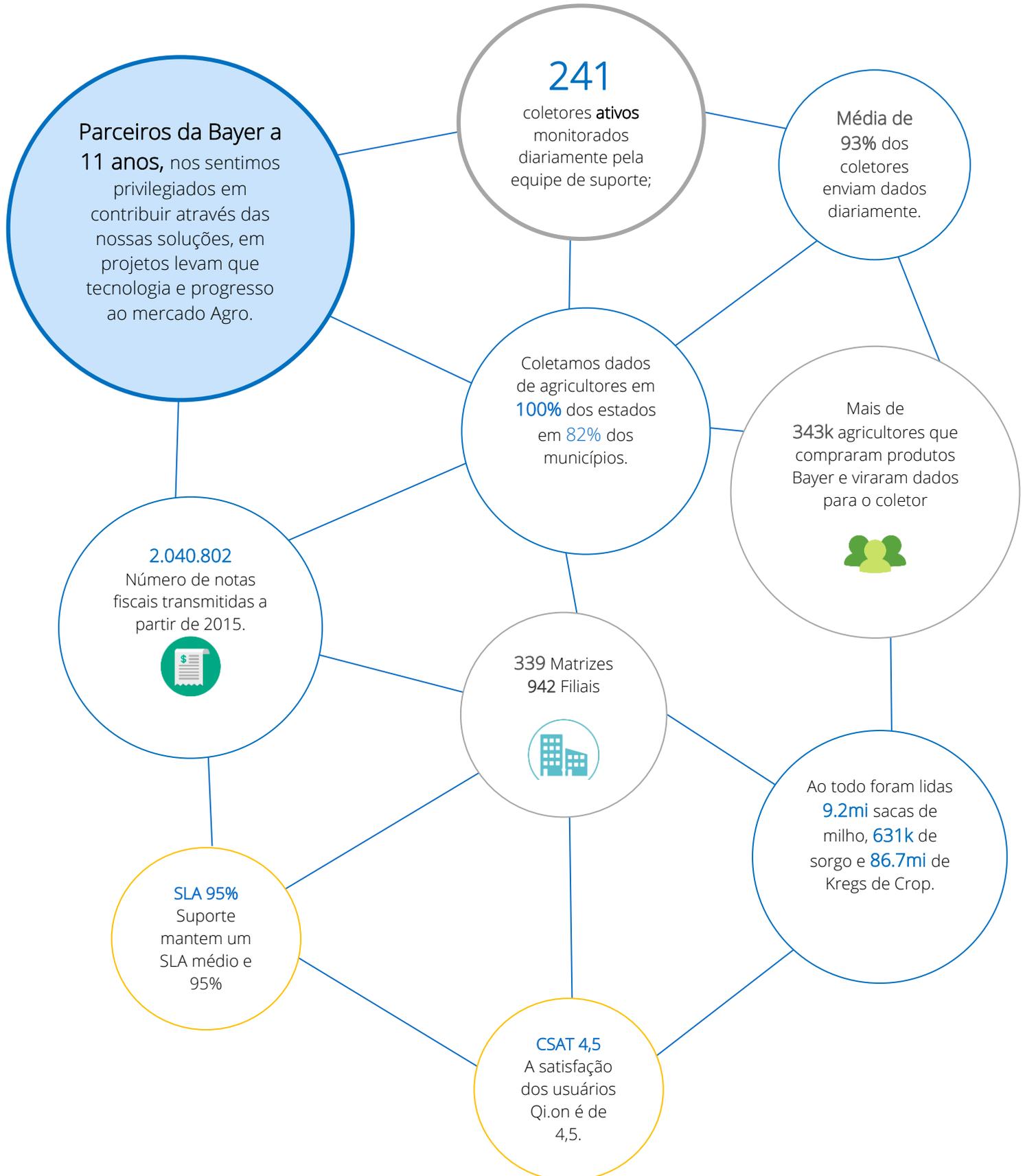
Nosso time é composto por profissionais acima da média do mercado em termos de capacitação técnica e inteligência emocional. São pessoas que com talento, visão e paixão pela tecnologia, modificam a realidade do mercado no Brasil e no exterior.

Buscamos inovar para alcançar o objetivo de transformar as necessidades dos nossos clientes em soluções que facilitem processos comerciais e potencializem negócios, tanto no presente quanto no futuro.

Acreditamos que a tecnologia reinventa os negócios, mas as relações humanas continuarão sendo a chave para o êxito, valor fundamental que sustenta nosso time e gera uniformidade nos resultados finais de qualquer ação de projeto.

# BAYER e Wealth Systems

## Uma parceria de Sucesso!



**CONTRATADA**

NOME DA EMPRESA:	WEALTH SYSTEMS INFORMATICA LTDA - EPP
CNPJ:	04.246.339 / 0001-23
Inscrição Estadual:	Isento
Endereço:	Rua Presidente Bernardes, nº 2009, 3º Piso - Centro
Cidade-Estado:	Cascavel - PR - Brasil
CÓDIGO POSTAL:	85801-180
<b>Gerente comercial:</b>	
Nome:	Luis Gilmar Holdefer
O email:	<a href="mailto:luis@wssim.com.br">luis@wssim.com.br</a>
Telefone:	+55 (45) 3226-0220

**CONTRATANTE**

NOME DA EMPRESA:	MONSANTO DO BRASIL LTDA
CNPJ:	64.858.525 / 0001-45
Inscrição Estadual:	109.187.780.115
Endereço:	12901 Nações Unidas Ave., Torre Norte, 7 e 8 ° andar
Cidade-Estado:	São Paulo - SP - BRASIL
CÓDIGO POSTAL:	04578-000
<b>Procurador:</b>	
Nome:	Rafael S Schmidt
O email:	<a href="mailto:rafael.schmidt@bayer.com">rafael.schmidt@bayer.com</a>
Telefone:	+55 (11) 3383-8076
<b>Procurador:</b>	
Nome:	Gustavo Alvarenga Saliba
O email:	<a href="mailto:gustavo.a.saliba@bayer.com">gustavo.a.saliba@bayer.com</a>
Telefone:	+55 (11) 3383-8964

**DADOS DA PROPOSTA**

DESCRIÇÃO DO PEDIDO:	SUPORTE QI.ON FY19 (JUL / 20 - DEZ / 20)
NÚMERO DE REFERÊNCIA:	64858525.19.001-A
DATA DE CRIAÇÃO:	27/05/2020
VERSÃO:	1.0
DATA DE ATUALIZAÇÃO:	
VALIDADE:	15 dias
<b>Responsável:</b>	
Nome:	Giovani Merchiori
O email:	<a href="mailto:giovani.merchiori@wssim.com.mbr">giovani.merchiori@wssim.com.mbr</a>
Telefone:	+55 (45) 3226-0220

# Modelo

Time & Material

Modalidade de alocação de escopo aberto, com esforço de trabalho e prazo não definidos. A cobrança é realizada por hora trabalhada do(s) recurso(s) alocado(s).

Escopo fechado

Modalidade de alocação de escopo fechado com esforço de trabalho e prazo estabelecidos em comum acordo, sendo necessária a sua efetiva gestão em conjunto de ambas as partes para garantir os resultados esperados e evitar o aumento de custos projetados.

Despesas Operacionais Inclusas

Orçamento contempla os valores referentes às despesas operacionais para a realização de serviços fora do endereço da CONTRATADA.

# Cronograma

O presente plano de investimento para Mensalidade de Suporte Técnico Qi.on abrange o período de 6 meses da extensão do FY20, iniciando em 01 de julho de 2020 até 31 de dezembro de 2020.

# Escopo do serviço

## 1.1 OBJETIVO

O suporte tem como objetivo principal a manutenção do Qion CRM, esclarecendo dúvidas de usuários, resolver incidentes e problemas (bugs) nas aplicações. Apoiar o parceiro no uso de software para atingimento das metas dos programas de Marketing também é objetivo do Suporte.

Segimos alguns indicadores e mercado para balizar a qualidade do atendimento:

1. SLA (service level agreement) de incidentes e problema em 95%;
2. NPS (net promoter score) trimestral, próximo a 40;
3. CSAT (customer satisfaction) próximo a 4,5;

## 1.2 ENTREGÁVEIS

### Modelo Atual

1. Manutenção do Qi.on CRM;
2. Atendimento multicanais por telefone, chat, WhatsApp e e-mail ao parceiro;
3. Monitoramento proativo de servidores (Keeper);
4. Relatórios de Status Report;
5. Outras licenças necessárias para operação de suporte
  - a. WhatsApp (Recarga mínima de Celular Trimestral);
  - b. Despesas com ligações telefônicas realizadas para Distribuidores;
  - c. Licenças para o chat de suporte (Zendesk);
  - d. Qi.on 2.0 – Ambiente Demo - ambiente de demonstração acessível no endereço <http://demo.qion.agr.br/qion>;

## 1.3 RISCOS

### Modelo Atual

1. Identificamos a necessidade da criação de um modelo de atualização para Qi.on CRM;
2. Não está sendo realizado de maneira sistemática a pesquisa e medição de NPS não dando a visibilidade da satisfação do usuário;
3. Notamos que o engajamento do Parceiro e RTV com o Qi.on está baixo, alguns parceiros sequer conhecem o Qi.on. Acreditamos que isso ocorre devido a mudança de pontos focais, por isso a importância do relacionamento direto com o parceiro.
4. Demora na entrega das demandas.
5. Demora no atendimento do suporte CRM, gerando insatisfação do parceiro.
6. Aumento do Backlog.

## 1.4 O QUE NÃO SERÁ ENTREGUE:

### Modelo Atual

1. Customizações realizadas pelos FTEs de Suporte;
2. Serviços relacionados à infraestrutura realizadas pelos FTEs de Suporte;
3. Ações com metas definidas por um determinado período realizadas pelos FTEs de Suporte;
4. Ações de Sucesso do Cliente com contato proativo;
5. Monitoramento da satisfação do parceiro;

## 1.5 Premissas para execução do escopo

- Aprovação do plano de investimento;
- Recebimento da Ordem de Compra contendo o número da PO e linha para o faturamento.

# Valores

#	Descrição	Qtde	Valor Total	% Rateio Coletor	Subtotal Coletor
1	Suporte Qi.on-FTE Coordenador	1,0	R\$ 269.479,23	50%	R\$ 134.739,62
2	Suporte Qi.on-FTE Service Desk	3,0	R\$ 263.620,99	60%	R\$ 158.172,59
3	Suporte Qi.on-FTE Analista de Suporte N1	0,0	R\$ -	0%	R\$ -
4	Suporte Qi.on-FTE Analista de dados N2	2,0	R\$ 445.226,55	50%	R\$ 222.613,28
5	Suporte Qi.on-FTE Analista de Suporte N2	3,0	R\$ 562.391,44	50%	R\$ 281.195,72
6	Suporte Qi.on-FTE N3 (Desenvolvedor de Sistemas)	0,5	R\$ 111.306,64	85%	R\$ 94.610,64
7	Suporte Qi.on-FTE Customer Success	0,0	R\$ -	0%	R\$ -
8	Suporte Qi.on-Whatsapp (Recarga de Celular Trimestral)	2,0	R\$ 260,00	50%	R\$ 130,00
9	Suporte Qi.on-Ligações telefônicas para Distribuidores	1,0	R\$ 6.240,00	50%	R\$ 3.120,00
10	Suporte Qi.on-Licenças para chat do suporte (ZENDESK)	3,0	R\$ 10.424,70	100%	R\$ 10.424,70
11	Coletor-Servidor de Atualização-Hospedagem Locaweb VPS 2GB	1,0	R\$ 585,00	0%	R\$ -
12	Coletor-DNS Amazon para SSL (qion.agr.br)	1,0	R\$ 624,00	100%	R\$ 624,00
13	Qi.on 2.0 Ambiente Demo-Hospedagem Locaweb (VPS 8GB)	1,0	R\$ 1.950,00	100%	R\$ 1.950,00
14	Upgrade TeamViewer v12 > v14	1,0	R\$ 5.362,50	50%	R\$ 2.681,25
<b>Valor Total do Serviço de Suporte:</b>			<b>R\$ 1.677.471,05</b>	<b>54%</b>	<b>R\$ 910.261,80</b>

# Condição de pagamento

#	Período	Vencimento	Total
1	Julho / 2020	20/07/2020	R\$ 151.710,30
2	Agosto / 2020	20/08/2020	R\$ 151.710,30
3	Setembro / 2020	20/09/2020	R\$ 151.710,30
4	Outubro / 2020	20/10/2020	R\$ 151.710,30
5	Novembro / 2020	20/11/2020	R\$ 151.710,30
6	Dezembro / 2020	20/12/2020	R\$ 151.710,30
<b>Valor Total do Serviço de Suporte:</b>			<b>R\$ 910.261,80</b>

# Impostos

Todos os impostos já estão incluídos no valor da proposta.

## Despesas Operacionais

Quando for preciso realizar o serviço ou acompanhamento gerencial fora do endereço da CONTRATADA a empresa CONTRATANTE será responsável pelas despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem. O pagamento das despesas operacionais será à vista pela CONTRATANTE através da apresentação de “relatório de viagem e despesas” devidamente comprovadas, cujos valores deverão seguir a referência da tabela abaixo:

Despesa	Valor de referência	Observação
Deslocamento terrestre por carro	R\$ 1,40 / Km ou Carro Alugado	Sugestão para deslocamentos com distância até 500 Km.
Deslocamento aéreo	Não especificado	Sugestão para deslocamentos com distância maior que 500 Km, usando a menor cotação versus menor tempo de deslocamento.
Hotel (Hospedagem)	Não especificado	O Hotel será preferencialmente indicado pela CONTRATANTE, com acomodação padrão 03 estrelas (ou superior) ou outro padrão acordado entre as partes.
Táxi / App Transporte	Não especificado	Uso permitido sempre que necessário.
Lavanderia	R\$ 81,00 / semana	Uso de lavanderia para viagens ou estadias que ultrapassem uma (01) semana de permanência.
Alimentação (Almoço ou Jantar)	Máximo de R\$ 55,00 / refeição	Valor máximo para cidades interior.

## Reajuste de Valores

Os valores são reajustados anualmente em 01 de janeiro com base no IPCA acumulado nos 12 últimos meses, para modelos de contratação TIME & MATERIAL. Essa proposta está com valores previstos para Julho a Dezembro de 2020.

## Termos de pagamento

O prazo de conclusão do plano de investimento é de 6 meses (Julho a Dezembro de 2020), com 6 pagamentos que deverão ser efetuados no mês posterior à execução do serviço/FTE, de acordo com a realização dos serviços e despesas operacionais.

Essa proposta é renovada a cada mês, mas sendo possível o encerramento em comum acordo das partes envolvidas.

Cascavel, 27 de Maio de 2020

BAYER DO BRASIL

WEALTH SYSTEMS