

## PROPOSTA PLANO DE SOLUÇÕES

**DO OBJETO DA PROPOSTA:** Reduzir os custos de T.I. através da otimização do plano de suporte customizado para rede Sara, que contempla o suporte a comunicação entre a agência e a ECT (VPN), a rede interna (equipamentos /comunicação), os terminais e seus periféricos, tanto as soluções de problemas, instalação e configuração de acordo com os Guias da ECT

### Plano de Trabalho

**1ª ETAPA** - Encaminhamento da Planilha CIAF (Controle de Implantação de Agência Franquiada), necessário às informações da agência para suporte a VPN e Terminais junto a ECT.

**2ª ETAPA** - Análise da Rede Sara verificando velocidade, redundância de link e segurança da informação.

**3ª ETAPA** – Análise dos terminais, verificando desempenho, antivírus e atualizações, funcionamento dos periféricos.

**4ª ETAPA** - Estruturação de AGF, consideramos uma AGF estruturada a agência que não paralisa por conta de equipamentos, para não paralisar um terminal é necessário ter um computador de backup, assim como o leitor de código de barras, o atendimento é aconselhável a impressora de cupom e a rede um roteador reserva, em algumas regiões switch. Através destes equipamentos reservas sua agência e seus terminais não param, esta estruturação pode ser feita de acordo com as condições e planejamento.

O Plano de Trabalho será realizado na última semana do mês de acordo com o tempo restante do contrato e o tempo de execução e finalização poderá variar.

## PLANOS DE SOLUÇÕES

Recursos	Soft	Basic	Start
Atendimento a distância via telefone ou acesso remoto	✓	✓	✓
Suporte a Rede Sara	✓	✓	✓
Suporte de configurações personalizadas ECT	✓	✓	✓
Remoção de vírus, malwares e softwares maliciosos	✓	✓	✓
*Preventiva Física Anual	✓	✓	✓
Horas Técnicas	4	3	2
Custo por horas	R\$ 180,00	R\$ 190,00	R\$ 200,00
Custo Mensal	R\$ 720,00	R\$ 570,00	R\$ 400,00
Equipamento	Até 10 Computadores	Até 6 Computadores	Até 4 computadores

\*Preventiva Física Anual - Somente na SPM

Personalizamos seu contrato de acordo com número de máquinas

**Sistema de Trabalho:** Na ocorrência de qualquer problema na Rede Sara composta pela VPN, Rede Interna, Terminais e Periféricos, ou seja, todo ambiente de T.I. da Rede Sara, o usuário poderá iniciar seu suporte nível 1 imediatamente via WhatsApp onde 80% dos problemas são resolvidos e no prazo máximo de 2h a equipe de suporte nível 2 continuará o atendimento, desde 2011 todos os casos foram solucionados, todo serviço realizado será contabilizado o tempo de execução, no entanto os problemas da Rede Sara geralmente são solucionados em curto prazo de tempo em um agencia estruturada.

### **Definição de Plano**

Nome do Plano \_\_\_\_\_ com \_\_\_\_ terminal(s) e \_\_\_\_ servidor(s) que possui horas mensais, até a conclusão do plano de trabalho poderá demandar mais horas, no entanto após estabilização este tempo é o estimado para manutenção deste ambiente de T.I.:

---

Assinatura Cliente

**Representante Comercial**

Thamyres Santana

**Santana Solutions Inovando desde 2001**

**[www.santanasolutions.com.br](http://www.santanasolutions.com.br)**

