



**Proposta Comercial**

**Renovação**

**Contrato de Suporte e Monitoramento**

**DATACOSMOS**  
DATABASE AND CLOUD SERVICES

**14/05/2025**

**ADRIANO REIS**

Celular +55 11 97770-7877

e-mail: [adriano.reis@datacosmos.com.br](mailto:adriano.reis@datacosmos.com.br)

## 1. Breve Apresentação

Somos uma consultoria de tecnologia especializada em serviços de gerenciamento de infraestrutura cloud, on-premise e banco de dados. Possuímos parcerias com os principais players do mercado:



Estamos fisicamente localizados em São Paulo e Brasília com atuação em diversos estados do Brasil.

Abaixo, destacamos algumas das certificações técnicas que comprovam a experiência da nossa equipe técnica para atendê-lo com eficiência e agilidade.



## 2. Cliente

<b>Nome</b>	Cesama
<b>Contato principal</b>	Celito Luz Olivetti
<b>E-mail</b>	cluz@cesama.com.br

## 3. Nossa Proposta

A **DataCosmos** tem a satisfação de encaminhar esta proposta de prestação de serviços para apoiar o cliente a alcançar **COM EXCELÊNCIA** seus propósitos. Nossa estratégia de execução incorpora metodologias comprovadas, equipe extremamente qualificada e uma abordagem baseada em experiências de projetos muito bem-sucedidos, além da satisfação dos nossos clientes.

## 4. Cenário Atual

A Datacosmos realizará o suporte e a monitoração do ambiente de banco de dados SQL Server do cliente.

- 01 servidor = servidor de produção;
- Até 10 databases consideradas na monitoração;
- Volumetria de 700GB;
- Windows Server 2019 Enterprise;
- SQL Server 2029 Standard.

## 5. Escopo do contrato

Esta proposta contempla um **pacote de horas anual de 60 horas** para suporte e monitoramento remoto especializado em infraestrutura e banco de dados e utilização durante o período de 12 meses.

Estamos considerando um pacote adicional **Anual de mais 30 horas**, caso seja necessário a utilização de mais horas dentro do período de 12 meses. Dentro desse pacote de 30 horas, serão cobradas apenas as horas efetivamente utilizadas.

### Especificações solicitadas pelo Cliente para este contrato:

- Disponibilidade de uso do saldo de 60 horas para suporte a rotinas ou atendimento a demandas internas e de terceiros contratados pela Cesama, em bases de dados, devidamente autorizadas na instância contratada como por exemplo backup e atividades básicas de criação de usuário em algum banco de dados;
- Disponibilidade de uso de saldo de 30 horas para projetos de melhorias em tuning de bancos de dados, com possibilidade de conversão destas horas em suporte caso o saldo principal de 60 horas seja encerrado antes do previsto;
- Orientação à equipe sobre melhorias proativas;
- Realização de rotinas periódicas visando ganho de performance;

- Disponibilização de consulta ou emissão de relatórios de performance, crescimento, tempo de backup e picos de funcionamento;
- Treinamento básico da equipe da Cesama no uso das rotinas, jobs, scripts através de documentação dos materiais produzidos com instruções de execução;
- Disponibilização de plataforma para acompanhamento em tempo real dos indicadores e métricas em Grafana, portal similar ou superior com serviço de alertas em tela.

Neste contrato, serão contempladas atividades como por exemplo:

### a. Suporte especializado

- Planejamento e ativação de novos serviços de infraestrutura e banco de dados;
- Planejamento e execução de procedimentos de Upgrade de versões do banco de dados;
- Análise e implementação de melhorias relacionadas a performance do banco de dados;
- Alterações de parâmetros no banco de dados ou sistema operacional;
- Planejamento e implementação de boas práticas relacionadas a estratégias de backup e recuperação com objetivo de reduzir o downtime em caso de recuperação de dados;
- Consultoria relacionadas a segurança do banco de dados com base nas melhores práticas sugeridas pelo fabricante;
- Apoio no troubleshooting de problemas relacionados à infraestrutura e banco de dados;
- Execução de projetos relacionados à infraestrutura e banco de dados
- Suporte consultivo em definições para aprimorar o monitoramento da infraestrutura de banco de dados em plataforma Zabbix e Grafana
- Desenvolvimento de novos itens de monitoramento relacionado ao negócio

### b. Monitoração

Esta proposta contempla o serviço de **monitoração remota de toda a infraestrutura** alvo desta proposta, através da plataforma de monitoração da Datacosmos, com objetivo de antecipar incidentes e melhorar a experiência dos usuários. Abaixo, relacionamos os alvos que serão contemplados na monitoração:

- Instalação e configuração de um Proxy de monitoração no cliente;
- Instalação e configuração dos agentes de monitoramento em até 1 servidor SQL e até 10 databases;
- Configuração dos principais itens de monitoração para cada alvo a ser monitorado;
- Criação de 1 dashboard (versão 1.0), na fase de setup, para acompanhamento e visualização através de acesso internet;
- Criação dos principais alertas de monitoramento com abertura de ticket diretamente ao cliente e/ou Datacosmos em horário comercial e dias úteis.



- Toda a infraestrutura necessária para os trabalhos deverá estar disponível na data em que ela é necessária no projeto, de forma a não impactar os prazos e esforços planejados, como acesso ao ambiente via internet, serviços de nuvem (se aplicável);
- A validade desta Proposta é de 60 dias a partir da data encaminhada ao cliente.

## 10. Horários de cobertura

O atendimento do suporte para solicitações de serviço será efetuado em dias úteis em horário comercial (8x5) das 9 às 18hs e os incidentes críticos serão atendidos **24 horas por dia, 7 dias por semana**, incluindo feriados.

## 11. SLA

Nosso SLA para atendimento dos incidentes será o seguinte:

Severidade	Impacto	Tempo de resposta (1º atendimento)
1	Indisponibilidade <b>total</b> com impacto grave na operação do cliente	15 min
2	Indisponibilidade <b>parcial</b> com impacto moderado na operação do cliente	30 min
3	Indisponibilidade <b>moderada</b> com baixo impacto na operação do cliente	1h
4	<b>Baixo ou nenhum impacto</b> na operação do cliente	2h

## 12. Local do trabalho

A Datacosmos prestará os serviços descritos nesta proposta através de acesso remoto.

## 13. Equipe do contrato

A DataCosmos disponibilizará os seguintes recursos para execução das solicitações do cliente ao longo do contrato:

- 1) Administrador de banco de dados SQL Server
- 2) Administrador de sistema operacional
- 3) Analista de monitoramento
- 4) Analista de Service Desk
- 5) Gerente de projetos

## 14.Valores

### Contrato de Suporte e Monitoramento

DETALHES	VALORES
Horas <u>Anuais</u> para Suporte Remoto	60 (Sessenta) Horas
Horas Anuais Adicionais	30 (Trinta) Horas
Uso das horas para Projetos	Sim
Horário de Atendimento	24x7
12 parcelas mensais	R\$ 2.680,25

#### Demais Valores Avulsos:

- Valor Hora Base Avulsa, para cálculo de pacotes adicionais ao Plano de Suporte 24X7 acima ofertado, caso as horas inclusas terminem antes dos 12 meses contratados é de R\$ 300,20 (trezentos reais e vinte centavos) a hora;
- Valor Hora Base Avulsa, para cálculo de pacotes adicionais ao Plano de Suporte 24X7, **fora do horário contratado** é de R\$ 344,30 (trezentos e quarenta e quatro reais e trinta centavos) a hora.
- Valor adicional para inclusão de novo alvo/servidor na plataforma de monitoramento, com setup incluso: R\$ 160,65 (cento e sessenta reais e sessenta e cinco centavos).

## 15.Condições Comerciais

### a. Faturamento

O faturamento será efetuado ao término de cada mês, através de Nota Fiscal de Serviços de Consultoria emitida no primeiro dia subsequente à entrega e aprovação do apontamento das horas.

### b. Forma de Pagamento

O pagamento será efetuado em uma única parcela com vencimento para 30 (trinta) dias após a emissão da NFE em boleto bancário ou depósito em conta.

### c. Impostos

Todos os impostos estão incluídos, sendo de total responsabilidade da contratada.

### d. Renovação

Este contrato poderá ser renovado automaticamente, estando sujeito a negociação pelas partes com no mínimo 30 dias de antecedência do vencimento. Será utilizado o índice IPCA.

### e. Rescisão

Este contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por qualquer uma das partes, com aviso prévio de no mínimo 30 dias, **sem nenhum tipo de multa**, exceto o pagamento por parte do cliente caso haja horas devidas realizadas antes do término do período de 12 meses.

**f. Dados para faturamento**

Razão Social: Datacosmos Consultoria LTDA  
 Endereço: Av. Brig. Faria Lima 2369, Cj 1102 – Jardim Paulistano  
 São Paulo – SP – 01452-000  
 CNPJ: 03.238.818/0001-35  
 Inscrição Estadual: 126.347.969.113

**16. Confidencialidade**

Tanto a **DataCosmos**, assim como a **Cesama** comprometem-se a guardar sigilo absoluto relativo a todas as informações, dados técnicos, processos, procedimentos, cálculos, de natureza técnica e administrativa de que tomarem conhecimento, direta ou indiretamente, em razão deste(s) documento(s), bem como com relação a todos os resultados, ou seja, todos os estudos, projetos, desenhos, tecnologias e outras informações transmitidas entre si, obrigando-se a não divulgar, a qualquer título ou forma, e a empregar os melhores esforços para impedir que outros o façam, salvo com autorização por escrito das partes.

**17. Declaração de confidências e das exceções**

O conteúdo deste documento deve ser tratado como propriedade confidencial da DataCosmos, não podendo ser divulgado a terceiros sem a prévia aprovação da DataCosmos.

Este documento não poderá ser reproduzido de forma parcial ou integral, nenhuma informação sobre o conteúdo ou assunto desta proposta poderá ser fornecida ou comunicada de qualquer maneira – seja ela qual for – para terceiros tampouco utilizado para outros fins que não a avaliação de propostas sem o prévio consentimento da DataCosmos, atendendo a lei sobre direitos autorais e intelectuais.

A DataCosmos garante - por parte daqueles que prepararam este documento – que todo o cuidado necessário foi aplicado na preparação deste documento e que valida seu conteúdo até a data prevista para sua expiração.

A DataCosmos não pode, no entanto, garantir a veracidade de materiais que estejam fora de seu controle e da mesma forma não poderá garantir a validade de informações que não constem deste documento.

**18. Termo de aceite**

Estamos de acordo com os termos e condições da presente proposta.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Cliente

Nome:

Cargo:

\_\_\_\_\_  
 DataCosmos

Rodrigo Salviatto

Diretor