

Catálogo Comercial de Serviços

Descrição Comercial

Service Delivery

Versão 20120720b – 20 de julho de 2012

www.agilitynetworks.com.br

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Termos de Responsabilidade | 3 |
| 1.1. Direitos Autorais | 3 |
| 1.2. Marcas Registradas | 3 |
| 1.3. Confidencialidade | 3 |
| 2. Informações sobre este documento | 4 |
| 2.1. Histórico de versões | 4 |
| 2.2. Recursos envolvidos..... | 4 |
| 3. Sobre a Agility Networks | 5 |
| 3.1. Nossas competências | 5 |
| 3.2. Premiações Recentes | 5 |
| 3.3. Alguns Clientes | 5 |
| 4. Metodologia de Serviços | 6 |
| 4.1. Parcerias com a Agility Networks..... | 8 |
| 5. Projetos..... | 9 |
| 5.1. Fases da Metodologia de Projetos..... | 11 |
| 6. Suporte Técnico | 13 |
| 6.1. Objetivos do Contrato de Suporte | 14 |
| 6.2. Coberturas do Contrato de Suporte Técnico | 14 |
| 6.3. Duração do Contrato de Suporte Técnico | 15 |
| 6.4. Agility COM (Centro de Operações e Monitoramento) | 15 |
| 6.4.1. Infraestrutura do Agility COM..... | 15 |
| 6.4.2. Índices e Indicadores | 16 |
| 6.4.3. Vantagens | 16 |
| 6.4.4. Service Desk Plus..... | 16 |
| 6.5. Entregáveis do Suporte..... | 16 |
| 7. Pacotes de Serviço de Suporte | 18 |

1. Termos de Responsabilidade

1.1. Direitos Autorais

© 1991-2013 Agility Networks. Todos os direitos reservados.

O conteúdo deste documento é confidencial, substituindo, na íntegra, todo e qualquer outro emitido anteriormente. A Agility Networks não assume nenhuma responsabilidade pelo uso desta informação, nem qualquer infração de patentes ou outros direitos de terceiros que possam resultar do seu uso. Nenhuma licença é concedida por consequência sob qualquer patente, direito autoral, ou outro direito de propriedade intelectual exceto quando especificamente descrito pelas licenças de usuário aplicáveis.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou distribuída de qualquer forma e em qualquer mídia, armazenada em banco de dados ou sistema de armazenamento de documentos sem a autorização prévia e por escrito da Agility Networks.

1.2. Marcas Registradas

Todas as marcas registradas (®, ™ etc.), logotipos, imagens e ilustrações mencionadas neste documento são de propriedade da Agility Networks e de seus respectivos proprietários no Brasil e em outros países, não podendo ser usadas com relação a nenhum produto ou serviço exceto quando permitido por escrito pela Agility Networks.

1.3. Confidencialidade

Este documento contém informações confidenciais de propriedade da Agility Networks. Todo o material, ideias e conceitos aqui contidos devem somente ser utilizados para avaliar as possibilidades de a Agility Networks prover apoio a seu cliente final. As informações e ideias aqui contidas não devem ser de forma alguma compartilhadas além do cliente final, suas empresas coligadas ou utilizadas para outros fins diferentes deste.



Sede: Rua Cerro Corá 2170 – CEP 05061-400 – São Paulo/SP
Fone (55 11) 3026-3850 e NOC (55 11) 3026-3870
agilitynetworks.com.br



2. Informações sobre este documento

2.1. Histórico de versões

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|-------------|-----------|---|------------|
| 16/abr/2012 | 20120416a | Readequação do template novo | Rodrigo EV |
| 17/abr/2012 | 20120417a | Ajustes de layout (logotipos) | Rodrigo EV |
| 24/abr/2012 | 20120424a | Conteúdo de Projetos e Suporte | Rodrigo EV |
| 30/abr/2012 | 20120430a | Ajuste de Fontes | Rodrigo EV |
| 15/mai/2012 | 20120515a | Ajuste de Matriz de Responsabilidade | Rodrigo EV |
| 21/mai/2012 | 20120521a | Ajustes ortográficos e Premiações | Rodrigo EV |
| 25/jun/2012 | 20120625a | Melhorias no Gerenciamento de Serviços | Rodrigo EV |
| 20/jul/2012 | 20120720a | Melhorias no Suporte Técnico e Contatos | Rodrigo EV |
| 20/jul/2012 | 20120720b | Ajustes ortográficos | Rodrigo EV |
| | | | |

Tabela 2-1 Histórico de revisões desta Descrição Comercial

2.2. Recursos envolvidos

Os seguintes consultores da Agility Networks contribuíram para esta atividade:

| Função | Descrição |
|-------------|---|
| Responsável | Pedro Henrique Leiva [Service Delivery] Agility Networks Tel. (55 11) 3026-3850 Cel. (55 11) 98369-4935 E-mail: pedro.leiva@agilitynetworks.com.br |
| Revisor | Paulo Alexandre da Silva [Gerente de Serviços] Agility Networks Tel. (55 11) 3026-3850 Cel. (55 11) 98292-5966 E-mail: paulo.silva@agilitynetworks.com.br |

Tabela 2-2 Indicação dos consultores da Agility Networks

3. Sobre a Agility Networks

A Agility Networks é a nova marca da Assistec Integração, escolhida para representar de forma mais precisa a evolução de nossa missão, que é a de tornar os negócios de nossos clientes mais ágeis, confiáveis e produtivos, por meio de soluções e serviços que asseguram a utilização inteligente da Tecnologia da Informação, com enorme paixão pelo atendimento e pela inovação.

Somos especializados em serviços de TI, reconhecidos e admirados pela qualidade técnica e confiabilidade na entrega das soluções.

Queremos ser o melhor parceiro tecnológico nos mercados em que atuamos, destacando-nos pela excelência no conhecimento e capacidade de orientar e realizar inovações.

3.1. Nossas competências

- Otimização de Redes para Entrega de Aplicações;
- Armazenamento e Gerenciamento Inteligente de Dados;
- Virtualização de Servidores e Desktops;
- Firewalls de Próxima Geração;
- Gerenciamento de DNS, DHCP e Redes IPv4/IPv6;
- Visibilidade e Segurança em Redes e Aplicações.

Para todas as áreas desenvolvemos projetos de implantação, oferecemos suporte técnico avançado 24 horas e monitoramento de recursos com NOC e SOC próprios.

3.2. Premiações Recentes

- 2011: NetApp – Destaque em Vendas e Novos Negócios
- 2011: F5 Networks – Excelência em Implantação
- 2011: CRN – Melhor Atuação em Serviços
- 2010: NetApp – Destaque em Vendas e Novos Negócios
- 2010: F5 Networks – Latin America Partner of the Year
- 2006, 2007, 2008, 2009 e 2010: F5 Networks – Best Partner Brazil
- 2004 e 2005: Citrix Systems – Top Revenue Producer Brazil
- 2003: Citrix Systems – Outstanding Achievement Latin America

3.3. Alguns Clientes



4. Metodologia de Serviços

A tecnologia da Informação vem se tornando cada vez mais crítica nas operações empresariais.

Há cerca de uma década, o departamento de TI era cobrado sob o aspecto eminentemente técnico, protegido pela redoma da própria tecnologia. Hoje a área de TI é cobrada pela incapacidade de usar uma linguagem de negócios, pelos custos, pelo demorado retorno do investimento nos projetos e pela pressão dos usuários descontentes.

E mais: a quantidade de mudanças nas condições de negócios é crescente e a velocidade da evolução das tecnologias aumenta cada vez mais. Os usuários, por sua vez, além de exigirem níveis de serviço mais sofisticados e complexos para alcançarem seus objetivos, querem entender, querem ser corresponsáveis pelos sistemas e participar mais da elaboração e aprovação dos projetos.

A estrutura e procedimentos operacionais que compõem nossa metodologia de trabalho são um diferencial de mercado, pois permitem que nossa divisão de serviços estabeleça métricas claras para aferição de qualidade e progresso.



Ilustração 4-1 Metodologia de Serviços Agility Networks

Este processo contínuo e cíclico envolve os integrantes da equipe ao redor de pontos de verificação pré-estabelecidos, onde se avalia a evolução natural para fase seguinte, quando apropriado, ou a manutenção do estágio atual caso constatada a presença de riscos previamente graduados e analisados quanto ao impacto no sucesso da solução proposta.

Os componentes existentes em uma abordagem de gerenciamento de tráfego de aplicações, por sua característica ímpar, possuem razoável complexidade em procedimentos de instalação e execução, porém a experiência nos permite frisar que, quando inseridos no contexto global do ambiente tecnológico do Cliente, podem e frequentemente causam problemas e riscos operacionais. Concluimos, portanto, que o planejamento e abordagem metodológica são premissas indispensáveis à correta execução de um Projeto desta magnitude.

A Agility Networks vem buscando constantemente prover serviços de alta qualidade com foco no relacionamento com seus clientes, fazendo com que o negócio foque no valor e não no custo. Para isso utilizamos algumas metodologias de serviço para melhor atender os clientes:

- Gerenciamento de projetos (PMI);
- Gerenciamento dos serviços de TI (ITILv3 e ISO 20000);
- Gerenciamento de segurança da informação (ISO 27001/IEC 17799/BS7799).

4.1. Parcerias com a Agility Networks

A Agility Networks trabalha com os melhores fornecedores de soluções do mercado em cada segmento:



Ilustração 4-2 Principais parceiros com a Agility Networks

5. Projetos

A definição mais acadêmica de um Projeto, e descrita no PMBOK® (*Project Management Book of Knowledge*), é a de “um esforço temporário empreendido para alcançar um objetivo específico” e que são executados por pessoas, que geralmente têm limitações de recursos e são planejados, executados e controlados.

Objetivamente, podemos dizer que os projetos diferem dos processos ou operações porque estes são contínuos repetitivos, enquanto os projetos têm caráter temporário e único. Temporário porque todo projeto tem início e fim definidos. Único porque o produto ou serviço é de algum modo, diferente de todos os produtos e serviços, ainda que da mesma área ou semelhantes.

Projetos são criados em todos os níveis da organização, em um único departamento da empresa ou fora suas fronteiras, como nas *joint ventures* e parcerias. Frequentemente, os projetos representam componentes críticos da estratégia de negócio das empresas.

As boas práticas de Gerenciamento de Projetos, descritas no PMBOK®, podem ser aplicadas em todos os tipos de projetos, independentemente do segmento, área, dimensões, pessoas envolvidas, prazos e orçamentos.

É muito comum que os projetos não sejam percebidos nas instituições, e assim, não são tratados como projetos, e, muitas vezes, nem são gerenciados, causando desgastes.

Com isso, conciliamos as diversas fases das metodologias de projeto e as sintetizamos na seguinte sequência:

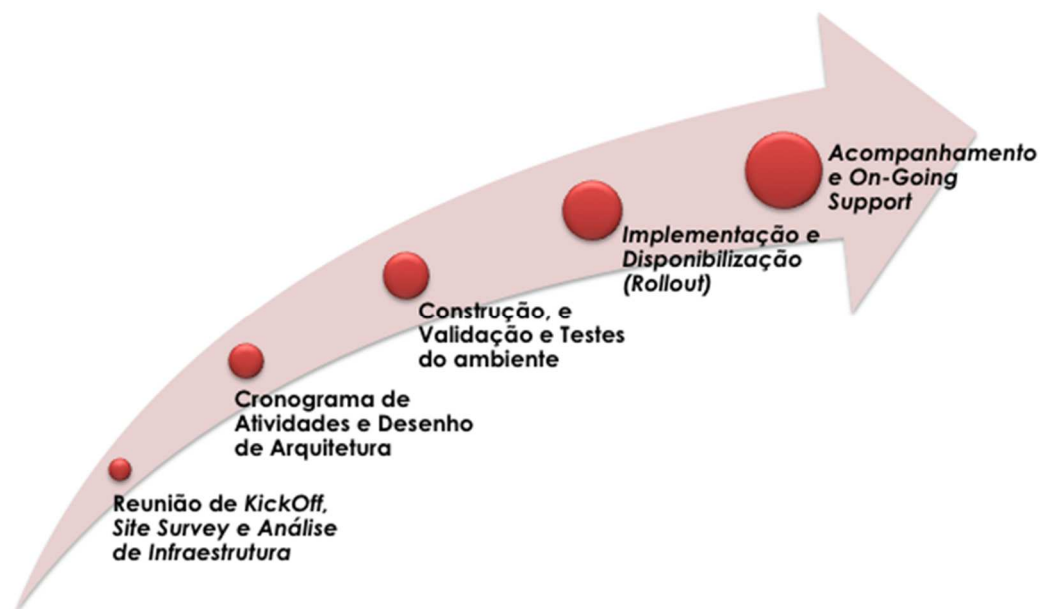


Ilustração 5-1 Sequência dos processos de projetos

5.1. Fases da Metodologia de Projetos

Abaixo está uma melhor descrição de todas as etapas da Metodologia de Projetos da Agility Networks, junto com os entregáveis de cada fase. Nem todas as fases são obrigatórias durante o projeto, sendo combinados em conjunto com o cliente os detalhes de cada uma:

| Fase do Projeto | Descrição | Benefícios | Entregáveis |
|---|--|--|---|
| Reunião de KickOff | Reunião de apresentação da equipe de pós-venda e metodologia de serviços. | Proporciona uma apresentação de toda a Metodologia de Serviços da Agility Networks, e de todos os envolvidos na atividade (da Agility Networks, Cliente e terceiros) | Catálogo de Serviços |
| Levantamento de ambiente (Site Survey) | Levantamento de informações sobre o ambiente do cliente. Nesta fase é de extrema importância que os objetivos, escopo e expectativas do cliente sejam claramente mapeadas. | Um guia para levantamento de todas as premissas necessárias para a atividade, servindo de guia para a criação do documento de Análise de Infraestrutura | Questionário de Site Survey |
| Cronograma de Atividades | De posse do levantamento prévio do ambiente, definir um cronograma macro das atividades seguintes com datas e duração previstas. | Um guia para todos os envolvidos contendo as fases, datas e milestones e progresso de cada etapa do projeto | Cronograma de Atividades |
| Análise de Infraestrutura | Em implementações maiores e mais complexas, um documento forma de Análise de Infraestrutura deve ser entregue e validado com o cliente antes da próxima fase. | Permite um maior conhecimento do ambiente, suas peculiaridades e desafios para a implementação do projeto, proporcionando melhor mitigação de riscos. | Análise de Infraestrutura |
| Desenho de Arquitetura | Deve ser estabelecido em conjunto com o cliente um desenho da arquitetura a ser implementada, garantindo que todas as partes envolvidas estejam com a mesma ideia sobre o projeto. | Proporciona um guia para execução das atividades do projeto, contendo todos os detalhes e decisões tomadas em conjunto com o cliente. | Desenho de Arquitetura |
| Construção do Ambiente | Com base no Desenho de Arquitetura, efetuar as instalações, configurações e alterações necessárias no ambiente para condução do projeto. | Permite uma instalação e configuração dos componentes necessários com o mínimo de surpresas não planejadas. | GMUD (Gestão de Mudanças) |
| Validação e Testes | Executar a estratégia de validação e testes do ambiente construído, definida na fase de Desenho de Arquitetura. | Permite que o ambiente implementado seja devidamente testado para evitar problemas de funcionalidade, capacidade e segurança. | Liberação para Produção |
| Treinamento Operacional | Treinamento operacional da equipe do cliente (transferência de conhecimento) para suportar o ambiente operacional. | Capacita a equipe do cliente para um melhor entendimento das soluções implementadas, suas funcionalidades e a devida operação do ambiente. | Apostila do Workshop (Agility Networks) |
| Disponibilização (Produção) | Promoção do ambiente implementado para produção efetiva | Proporciona uma migração mais tranquila e controlada do ambiente operacional | Relatório de Status e Notificação de Riscos |
| Acompanha-mento e Suporte OnGoing | Acompanhamento do ambiente migrado para produção, com devidos ajustes se necessário e monitoramento (se contratado). | Um acompanhamento presente durante migração proporciona uma maior tranquilidade ao cliente e melhores tempos de resposta em caso de situações inesperadas. | Relatório de Status e Notificação de Riscos |

| Fase do Projeto | Descrição | Benefícios | Entregáveis |
|---|--|--|---|
| Aceite, Documentação de Entrega de Projeto e Pesquisa de Qualidade | Aceite formal do projeto implementado pelo cliente para dar prosseguimento à documentação de como foi realizada a implementação ("as is") com a devida entrega de projeto (finalização) e pesquisa de qualidade. | Proporciona uma documentação completa de como a implementação foi realizada nos seus detalhes, encerrando o projeto e permitindo ao cliente avaliar a condução e qualidade das atividades prestadas. | Termo de Aceite e Encerramento de Projeto, Documentação do ambiente e Pesquisa de Qualidade |
| Suporte Técnico | Passagem do projeto para a equipe de suporte para operação contínua N3 do ambiente implementado (se contratado). | Permite ao cliente manter o ambiente implementado atualizado e dentro das melhores práticas de mercado, com análises constantes de melhorias. | ANS (Acordo de Nível de Serviço) e RAO (Relatório de Acompanhamento Operacional) |

Tabela 5-1 Detalhamento das fases do Projeto

6. Suporte Técnico

Muitas vezes nos perguntamos por que ter um Contrato de Suporte. Abaixo listamos alguns motivos que muitas empresas nos descrevem como importantes para responder a esta questão:

1. **Redução de custos e pessoal:** com um Contrato de Suporte diminui-se a necessidade da contratação de profissionais dedicados em tempo integral, gerando uma enorme economia em encargos, impostos, treinamento, capacitação técnica e os demais custos de um funcionário, proporcionando uma disponibilidade de atendimento até maior do que com funcionários contratados;
2. **Redução de custo com equipamento:** equipamentos com uma manutenção preventiva adequada tem melhor desempenho, sofrem menos desgastes e, portanto, tem sua vida útil ampliada;
3. **Aumento de produtividade:** uma solução em perfeitas condições oferece aos administradores a possibilidade de exercer sua função à plena capacidade, sem maiores perdas de tempo com problemas esporádicos, lentidão, indisponibilidades e outros;
4. **Facilidade e agilidade na solução de problemas:** quando surge alguma dificuldade com a solução contratada não há necessidade de buscar um técnico desconhecido, que por muitas vezes gera insegurança no atendimento e na confiabilidade da solução como um todo;
5. **Atendimento personalizado:** o Contrato de Suporte permite estreitar laços de relacionamento, o que acaba gerando uma saudável parceria e ao mesmo tempo uma relação de confiança o que por si só é um excelente ganho, além de um atendimento mais rápido e eficiente com possibilidade de atendimento remoto, local e em idioma nativo;
6. **Orientação:** uma serie de orientações são passadas visando um melhor uso e desempenho da solução, evitando que pequenas armadilhas sejam criadas que podem danificar o ambiente implementado;
7. **Consultoria:** dentre as diversas vantagens de um Contrato de Suporte este é um dos maiores benefícios, pois a consultoria, com a sua experiência multidisciplinar, pode auxiliar na escolha da melhor solução, melhor topologia e melhores equipamentos.

6.1. Objetivos do Contrato de Suporte

- Restabelecer o serviço do usuário o mais rápido possível, minimizando impactos na operação do negócio dentro dos níveis de serviço estabelecidos;
- Garantir que os melhores níveis possíveis de qualidade e de disponibilidade de serviço sejam mantidos;
- Manter comunicação contínua entre a TI e seus clientes sobre a situação relacionada à interrupção do serviço.

6.2. Coberturas do Contrato de Suporte Técnico

Todos os nossos Pacotes de Serviço de Suporte Técnico possuem duas coberturas possíveis, que correspondem basicamente aos horários de atendimento:

- **5x8:** de Segunda a Sexta-feira, das 9h às 18h;
- **7x24:** Atendimento ininterrupto durante a vigência do contrato.

Aliado a isso, algumas soluções utilizadas nas implementações possuem garantia dos respectivos fabricantes, sendo que clientes que desejarem níveis adicionais de suporte podem optar por um upgrade no contrato.

Obs.: O escopo deste contrato se limita apenas às soluções, equipamentos e módulos licenciados descritos no contrato comercial. Qualquer outra solução que esteja envolvida no mesmo ambiente (*switches, roteadores, firewalls, cabeamento, servidores, modems, repetidores etc.*) não será suportada pelo contrato de suporte técnico, portanto não sendo de responsabilidade da Agility Networks.

6.3. Duração do Contrato de Suporte Técnico

Os Contratos de Suporte Técnico junto à Agility Networks tem duração padrão de 12 meses, podendo este prazo:

- Ser renovado automaticamente;
- Ser equivalente a um período maior que 12 meses;
- Ser negociado no momento da sua contratação/renovação ou durante a vigência do mesmo;
- Ter seu início em data combinada entre as partes.

6.4. Agility | COM (Centro de Operações e Monitoramento)

A área de Serviços de Operação, Monitoramento e Suporte Gerenciados da Agility Networks usa como metodologia operacional o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente.

A atividade de suporte técnico, sob nossa ótica, não deve possuir um caráter apenas corretivo. Assim, desenvolvemos um método de trabalho que busca pró-atividade na detecção de eventuais dificuldades e suas consequências.

6.4.1. Infraestrutura do Agility | COM

O Agility | COM (Centro de Operações e Monitoramento) da Agility Networks possui total redundância em energia, repressão anti-incêndio, conectividade de rede e segurança física, conta com profissionais próprios e capacitados, auxiliados por ferramentas de monitoria.



Ilustração 6-1 NOC Agility Networks

6.4.2. Índices e Indicadores

O sistema de monitoria Agility Networks foi projetado para consultar parâmetros de funcionamento de centenas de equipamentos simultaneamente em diversas redes e gerar alertas programados de acordo com os valores individuais coletados e através de uma combinação dos parâmetros em uso dentro e fora da organização.

Entre os parâmetros coletados internamente estão: espaço livre em disco, consumo percentual de memória RAM e CPU, tempo de resposta, velocidade da rede, existência de mensagens de erro nos logs, SNMP etc. O sistema de monitoramento pode consultar serviços externos ao ambiente de TI da empresa como: site da organização, servidores de e-mail entre outros.

6.4.3. Vantagens

- Acesso rápido e centralizado das principais informações dos equipamentos monitorados;
- Redução de Custos de gerenciamento e monitoramento do ambiente, através de controles centralizados de inventário, certificados SSL, backup das configurações e muitas outras funcionalidades;
- Reduzir a quantidade de erros operacionais no gerenciamento de múltiplos dispositivos, diminuindo o TCO para as soluções de sua empresa.

6.4.4. Service Desk Plus

A Agility Networks possui uma aplicação ITIL para o atendimento e acompanhamento de solicitações 100% baseada em web. Integrando abertura de chamados, rastreamento de ativos, gerenciamento de contratos e base de conhecimento, contém todas as informações das atividades em andamento nos clientes, além dos fluxos de atividades de projetos e contratos.

Com ela, é possível efetuar um controle mais eficiente e ágil dos atendimentos:

- Controle de solicitações;
- Base de conhecimento;
- Gerenciamento de ativos de TI;
- Gerenciamento de SLA e contratos;
- Aderência às normas ITIL, SOX e outras;

6.5. Entregáveis do Suporte

A Agility Networks proverá ao seus clientes os seguintes relatórios com a respectiva periodicidade:

| Nome do Relatório | Intervalo | Destinatário | Responsável |
|---|-------------|------------------------------|--|
| Relatório de Acompanhamento Operacional (RAO) | Mensal | Cliente e Gestor de Negócios | NOC Agility Networks e Gerente de Delivery |
| Relatório de Incidentes (incluso no RAO ou à parte) | Mensal | Cliente e Gestor de Negócios | NOC Agility Networks e Gerente de Delivery |
| Relatório de Status | Sob Demanda | Cliente e Gestor de Negócios | Equipe de Suporte e Gerente de Delivery |
| Notificação de Risco | Sob Demanda | Cliente e Gestor de Negócios | Equipe de Suporte e Gerente de Delivery |

Tabela 6-1 Relatórios de Serviço

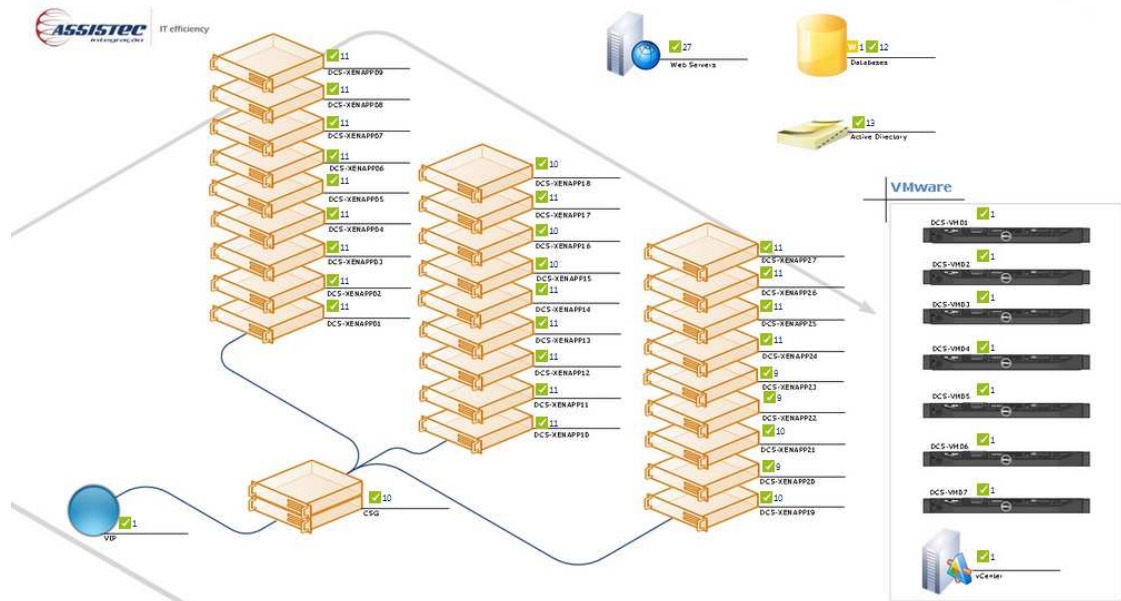
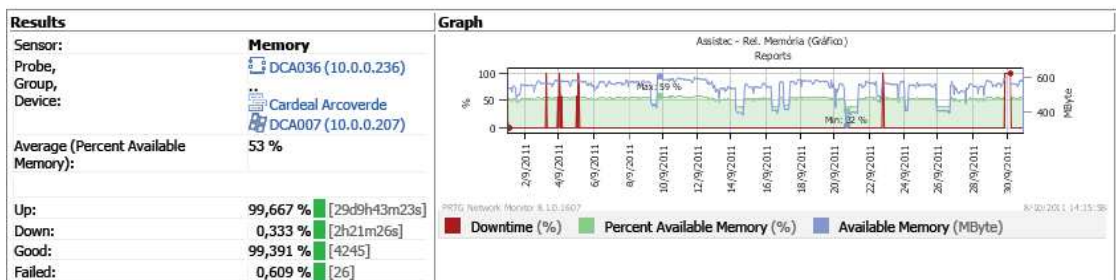
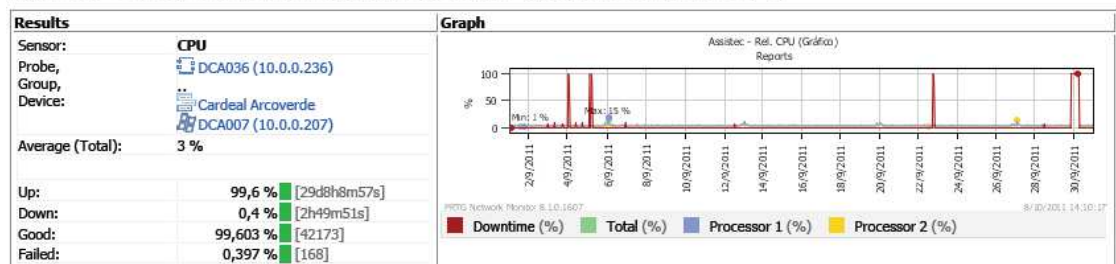


Ilustração 6-2 Exemplo de Mapa de Monitoração

Assistec - Rel. CPU (Gráfico) (1/9/2011 00:00:00 - 1/10/2011 00:00:00 24 / 7)



| Probe, Group, Device | Sensor | Average Total |
|--|--------|--|
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.207) | C:\ <> | 60 % 99,605 % [29d8h53m12s] 99,627 % [42238] 0,395 % [2h47m31s] 0,373 % [158] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.205) [Windows Exchange] | C:\ <> | 28 % 93 % [3d18h37m43s] 95 % [5398] 7 % [6h33m43s] 5 % [290] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.205) [Windows Exchange] | D:\ | 53 % 93 % [3d18h34m50s] 95 % [5392] 7 % [6h31m29s] 5 % [299] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.205) [Windows Exchange] | E:\ | 89 % 93 % [3d18h35m7s] 95,017 % [5396] 7 % [6h24m36s] 4,983 % [283] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.14) | C:\ | 7 % 99,626 % [29d7h18m51s] 99,856 % [42192] 0,374 % [2h38m18s] 0,144 % [61] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.14) | N:\ | 62 % 99,594 % [29d7h29m18s] 99,832 % [42186] 0,406 % [2h52m13s] 0,168 % [71] |
| DCA036 (10.0.0.236) .. Cardeal Arcoverde (10.0.0.203) | C:\ | 56 % 99,842 % [21d13h14m21s] 99,791 % [31015] 0,158 % [49m12s] 0,209 % [65] |

Ilustração 6-3 Exemplos de Gráficos de CPU, Memória e Disco

7. Pacotes de Serviço de Suporte

| Item | Análise e Monitoramento (Pacote N1) | Administração e Operação (Pacote N2) | Suporte Avançado (Pacote N3) | Disponibilidade |
|---|--|--|---|----------------------------------|
| Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> Quantidade ilimitada de solicitações; Suporte Técnico Remoto e Local em Português; Gerenciamento de solicitações via web, e-mail e telefone. | Idem pacote N1, mais: <ul style="list-style-type: none"> Compromisso de SLA para incidentes em 5 níveis de prioridade. | Idem pacote N2, mais: <ul style="list-style-type: none"> Compromisso de SLA para RMAs. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |
| Monitoramento do ambiente e Gestão de Alertas | <ul style="list-style-type: none"> Coleta local e ininterrupta (7x24x365) de gráficos estatísticos das aplicações /ambiente e equipamentos; Geração de alertas gerenciais baseados em thresholds /disponibilidade. | Idem pacote N1, mais: <ul style="list-style-type: none"> Coleta de Logs do sistema, mensagens de erro e demais informações para escalonamento de chamados. | <ul style="list-style-type: none"> Coleta remota de gráficos estatísticos da Disponibilidade (up/down) das aplicações /ambiente e equipamentos; Geração de alertas gerenciais. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |
| Manutenção preventiva | <ul style="list-style-type: none"> Sem cobertura preventiva. | Idem pacote N3, mais: <ul style="list-style-type: none"> Análise, junto ao fabricante, de novas atualizações que sejam necessárias; Atualização preventiva dos equipamentos. | <ul style="list-style-type: none"> Reuniões periódicas de acompanhamento operacional. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) |
| Suporte e Troubleshooting | <ul style="list-style-type: none"> Visualização de configurações, estatísticas e logs; Identificar defeitos de hardware através de troubleshooting básico; Efetuar abertura de chamados nos demais níveis de suporte. | Idem pacote N1, mais: <ul style="list-style-type: none"> Prover um troubleshooting mais profundo no ambiente; Habilidade de replicar problemas em ambientes de laboratório. | <ul style="list-style-type: none"> Resolução de problemas após triagem pelas equipes de N1 e N2; Escalonamento e dos chamados para o fabricante; Atualização corretiva dos equipamentos. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |
| RMA (Return Merchandise Authorization) | <ul style="list-style-type: none"> Sem cobertura de RMA. | <ul style="list-style-type: none"> Sem cobertura de RMA. | <ul style="list-style-type: none"> RMA até 1 dia útil para Sudeste/Sul e até 2 dias úteis para demais regiões. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) |
| Serviços de Consultoria | <ul style="list-style-type: none"> Sem serviços de Consultoria. | <ul style="list-style-type: none"> Sem serviços de Consultoria. | <ul style="list-style-type: none"> 20 horas anuais não acumulativas para contratos 5x8 ou 40 horas anuais não acumulativas para contratos 7x24x368. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |
| Treinamento | <ul style="list-style-type: none"> Sem serviços de Treinamento. | <ul style="list-style-type: none"> Sem serviços de Treinamento. | <ul style="list-style-type: none"> Treinamento operacional e transferência de tecnologia. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) |
| Entregáveis | <ul style="list-style-type: none"> Recursos de Monitoramento dos equipamentos; Alertas por e-mail; RAO - Relatório de Acompanhamento Operacional. | Idem pacote N3, mais: <ul style="list-style-type: none"> Operação do ambiente; Gestão de Configuração; Gestão de Capacidade. | Idem pacote N1, mais: <ul style="list-style-type: none"> GMUD: Gestão de Mudanças. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |
| Equipe alocada | <ul style="list-style-type: none"> Sem equipe alocada. | <ul style="list-style-type: none"> Alocação de um ou mais profissionais Administração e Operação do Ambiente contratado. | <ul style="list-style-type: none"> Sem equipe alocada. | 5x8 (Seg-Sex, 9-18h) ou 7x24x365 |

Tabela 7-1 Indicação dos pacotes de Serviços de Suporte

Alguns itens acima podem ser flexibilizados em quantidade e disponibilidade, bem como podem ser contratados dois ou mais pacotes simultaneamente. Por favor, entre em contato com o seu Gerente de Negócios para mais detalhes.