

Operational Guideline - ITBOX

Atendimento e Suporte Técnico

Objetivo: Orientar em como proceder nas solicitações de equipamentos e serviços de TI.

Envolvidos: Field service, infraestrutura, segurança da informação e banco de dados.

Série E/1

02 de dezembro de 2021



invillia
infinite.
digital.power



Versão 1.0

Nota:

1. Procedimentos

1.1 Início novo colaborador

1.1.1 Colaboradores residentes no Brasil

A ITBOX envia equipamentos de acordo com o padrão de utilização e papel do colaborador.

Colaboradores que possuem equipamento pessoal, utilizarão o desktop virtual para início das atividades, até o recebimento dos equipamentos Invillia.

Importante:

O desktop virtual será desativado após a comunicação do recebimento dos equipamentos.

1.1.2 Colaboradores residentes fora do Brasil

Colaboradores que residem fora do Brasil utilizarão desktop virtual.

Importante:

Para colaboradores que possuem perfil apto para utilização de MacBook, ele será disponibilizado pela Invillia.

Não serão disponibilizados periféricos.

1.1.3 Processo para criação das credenciais de acesso (rede e e-mail)

- **[DP]** - Abre chamado com informações referentes à contratação do colaborador;
- **[ITBOX]** - Cria os acessos a rede, e-mail e desktop virtual (se necessário), atribui licenças de software conforme o perfil;
 - No Onboarding do colaborador, a equipe de suporte auxilia com as configurações necessárias;
 - Após envio dos equipamentos, é informado ao colaborador o código de rastreio para acompanhamento da entrega;
 - Será encaminhado um termo de responsabilidade de uso de ativos de TI para assinatura eletrônica do colaborador;

Importante:

A ITBOX enviará os equipamentos somente após o colaborador efetuar a assinatura do contrato e demais termos no ato da contratação.

Os equipamentos contemplados são: Notebook ou Macbook, headset, monitor, teclado, mouse, suporte para Monitor e adaptadores conforme utilização.

Exceções devem ser sinalizadas à ITBOX via chamado para avaliação.

1.2 Abertura de chamado de suporte

- **[Colaborador]** - Envia solicitação de atendimento para o e-mail suporte@itbox.online;
- **[ITBOX]** - Retorna com o número de protocolo do atendimento, para que seja possível acompanhar o status do chamado:
 - A solicitação é encaminhada para fila de atendimento e priorizada de acordo com a criticidade do chamado;
 - O suporte poderá ser realizado pelo Analista de Field Service, Infraestrutura ou Segurança da Informação;
 - O Colaborador será acionado para realização de testes e validações do suporte prestado;
 - Após o encerramento do chamado, o sistema Zendesk enviará por e-mail uma pesquisa de satisfação.

Importante:

O colaborador poderá acompanhar o status do chamado através da URL, utilizando login e senha de rede:

- <https://itboxonline.zendesk.com>

1.3 Padrões de equipamentos e softwares homologados

Os padrões de utilização são definidos conforme perfil de atuação do colaborador.

- Hardware:
 - Notebook ou Macbook
- Periféricos:
 - Monitor
 - Teclado
 - Mouse com Fio
 - Suporte para monitor
 - Adaptador display port (em casos de utilização de Macbook)
- Sistema Operacional
 - IOS – Designer de Produto UX/UI e Papéis que atuam em time mobile com utilização IOS, React Native, Flutter e Swift
 - Windows – Líderes, Gestores e Papéis que atuam com .NET.
 - Linux – Demais papéis
- Softwares disponibilizados:
 - Microsoft O365:
 - ✓ E3 (versão área de trabalho Office) – Líderes e Gestores
 - ✓ E1 (versão web Office) – Demais papéis
 - Miro (Facilitação dinâmicas)
 - ✓ Líderes e Gestores
 - SoapUI – Versão Free
 - ✓ Papéis que atuam com testes API
 - Visual Studio
 - ✓ Papéis que atuam com .NET
 - JetBrains
 - ✓ Papéis que atuam com PHP
 - IntelliJ IDEA Community Edition – Versão Free
 - ✓ Papéis que atuam com JAVA (necessário assinatura de termo)
 - Jira/Confluence (Gestão Projetos e Documentação)
 - ✓ Conforme necessidade (mediante validação e aprovação)
 - Draw.io (Concepção de Desenhos)
 - ✓ Conforme necessidade

Importante:

A listagem acima, deve respeitar as políticas e diretrizes de Segurança da Informação e Utilização, conforme aprovado pelo parceiro.

Os aplicativos de segurança abaixo não devem ser removidos.

- VPN Net Extender ou Global
- Antivirus trend para Windows e MacOS
- Criptografia de disco ativa
- Agente de gestão de ativos

Não é permitido formatação do laptop ou alteração de sistema operacional, qualquer modificação que for necessária, um chamado deverá ser aberto para que a equipe de TI da ITBOX realize as configurações.

2. Particularidades clientes

2.1 Colaboradores PAGSEGURO/UOL

O Pagseguro/UOL disponibiliza imagens homologadas de todos os sistemas operacionais para que o suporte da ITBOX configure os laptops.

Essa configuração só é iniciada quando o Delivery Manager responsável encaminha à ITBOX as informações enviadas pelo departamento de gestão de terceiros do Pagseguro/UOL.

O processo de disponibilização das credenciais e configurações dos laptops para envio, leva em média 15 dias úteis.

Quaisquer problemas nos equipamentos após a configuração, deverão ser relatados através de abertura de chamado junto ao suporte do PAGSEGURO/UOL.

Observações:

- A ITBOX não tem ação de suporte direta pois não possui os devidos acessos a rede do parceiro.
- Caso seja detectado problemas de hardware no laptop, a equipe de suporte do parceiro informará à ITBOX a necessidade de substituição do equipamento.

Contatos para abertura de chamado de suporte no Pagseguro/UOL:

- Jira - <https://jira.intranet.uol.com.br/jira/servicedesk/customer/portal/45>
- Fones - (11) 3038-8356 / 3339-6025

2.2 Colaboradores C6 Bank (somente para Macbooks)

A C6 Bank disponibiliza imagem homologada para Macbooks.

Durante o período de homologação dos equipamentos oficiais pela C6 Bank, a Invillia disponibilizará um Macbook provisório ao novo colaborador. Após homologação, o equipamento oficial será enviado ao colaborador pela ITBOX.

Quaisquer problemas nos equipamentos após a configuração, deverão ser relatados através de abertura de chamado junto ao suporte da C6 BANK.

Observações:

- O prazo para devolução do equipamento provisório pelo colaborador é de 72 horas após o recebimento do oficial homologado.
- A ITBOX não tem ação de suporte direta pois não possui os devidos acessos a rede do parceiro.
- Caso seja detectado problemas de hardware no laptop, a equipe de suporte do parceiro informa a ITBOX para substituição do mesmo.

Contato para abertura de chamado de suporte no C6 Bank:

- Via servicenow dentro do workspace do colaborador

3. Processo de troca de equipamentos

A Invillia realiza a troca dos laptops a cada 2 anos. Neste prazo, o time de suporte da ITBOX entrará em contato com o colaborador para alinhar e efetivar a troca dos equipamentos.

A Invillia não efetua a venda dos equipamentos.

4. Fluxo Offboarding

4.1 Colaboradores residentes no Brasil.

- Colaboradores que não residem em Araraquara a devolução é realizada via correios;
- Colaboradores que residem em Araraquara podem agendar a devolução dos equipamentos in loco junto a ITBOX;

Endereço: Rua Padre Duarte, 151 – 17º andar, Araraquara - SP, 14800-360

- O prazo para devolução dos equipamentos é de 72 horas após o desligamento;
- Após o recebimento dos equipamentos pela Invillia, o time de suporte realiza a validação dos mesmos e informa

ao DP quaisquer avarias. Mediante a essa validação o DP estorna o valor retido dos equipamentos ou efetua o desconto do item danificado.

4.2 Colaboradores residentes fora do Brasil.

- Colaboradores que não residem no Brasil a devolução é realizada através de um post office do país.
- O prazo para devolução dos equipamentos é de 72 horas após o desligamento.
- Após o recebimento dos equipamentos pela Invillia, o time de suporte realiza a validação dos mesmos e informa ao DP quaisquer avarias. Mediante a essa validação o DP estorna o valor retido dos equipamentos ou efetua o desconto do item danificado.

5. Exceções

Qualquer exceção referente às regras descritas acima, somente com autorização formal da diretoria.