



A vertical Pro IT compõe um conjunto de serviços combinados para sua empresa usufrua ao máximo dos serviços de TI, apoiando você no processo de transformação digital.

Conte com os serviços Profissionais de TI da Ávato para liberar sua equipe para fazer "muito mais com menos"

IT Support Services

1.1 Descrição do Serviço

O Serviço **IT Support Services** ("ITSS") é um pacote de serviços, contendo o atendimento de suporte técnico especializado durante 24 horas por dia e nos 7 dias da semana, de acordo com tipo de host e seu sistema e software coberto no momento da contratação. Também inclui uma verificação mensal proativa com relatório do(s) hosts contratados e seus principais indicadores relevantes para o bom funcionamento do mesmo.

1.2 Recursos padrões

- Documentação do host
- Service packs ou patches
- Diretrizes sobre as melhores práticas para a instalação e configuração
- Questões de gerenciamento do código de licença
- Resolução de problemas de software e escalonamento
- Assistência em cooperação com fornecedores de hardware/software de terceiros
- Opções de Suporte Técnico para o host do cliente, incluem:
 - Windows Server and Default Services
 - Linux (Debian-like, Redhat-like) and Default Services
 - Virtualização (Xen, VMware, PVE) and Default Features
 - Oracle Database and Default Features
 - SQL Server and Default Features

1.3 Recursos Opcionais

(a) NOC Premium, para monitoramento proativo, relatórios do serviço, atendimento 24x7, priorização no atendimento no local, e outras facilidades.

(b) Serviços de Gerenciamento: sua empresa conta com um time pronto para atender suas necessidades de TI, em diferentes níveis de suporte, empregando as melhores práticas (planejamento, implementação e sustentação) utilizando plataformas Microsoft e Linux, suportado no dia-a-dia (recursos, serviços e liberações). Também prevê análise de logs, utilização de recursos, e envio de relatório mensal com indicadores KPIs do serviço e informações relevantes.

1.4 Requisitos de Serviço

- Deverá ser fornecido acesso de todos os recursos de TI envolvidos no escopo;
- Deve ser efetuado o backup de todos os dados e programas existentes em todos os sistemas afetados antes da prestação deste Serviço pela AVATO. A AVATO NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS ou pela perda do uso do(s) sistema(s) decorrentes deste Serviço;

1.5 Exclusões de serviço

- Solução de problemas no local;
- Serviços de consultoria ou implantação;
- Manipulação de processos existentes;
- Resolução de problemas, reparação e/ou envio de hardware;
- A assistência em resposta às solicitações de suporte se limitará a garantir que o produto funcione conforme o projetado pelo fornecedor do software, sem personalizações/customizações;

1.6 Formatos de cobrança

- Serviços Implantação (eventual);
- Mensalidade recorrente sobre o serviço prestado;
- Outros serviços adicionais também estão sujeitos a cobranças adicionais.

1.7 SLA (Contrato de Níveis de Serviços)

- **Tempo de atendimento:** até 4 horas após abertura da solicitação ou alerta
- **Crédito por atrasos de atendimento:** proporcional à indisponibilidade, creditado no mês subsequente;

-- Fim da Descrição do Serviço: IT Support Services¹ --

Versão: 1.3 | Última revisão: Outubro/2018

¹Serviços não disponíveis em todos os lugares. A ÁVATO pode alterar ou cancelar produtos e serviços ou substituir produtos e serviços semelhantes a seu exclusivo critério, sem aviso prévio. ÁVATO Tecnologia | Todos os direitos Reservados. A marca ÁVATO, o logotipo de caminhos e certos nomes de produtos ÁVATO são de propriedade da Ávato Tecnologia Ltda. Todas as outras marcas são de propriedade de seus respectivos proprietários.

Consulting Services

1.1 Descrição do Serviço

O Serviço **Consulting Services** ("CONSULTING") são pacotes de serviços, de acordo com escopo pré-definido, com objetivos específicos visando atender a necessidade do cliente. O Consulting Services prevê acesso remoto a infraestrutura de tecnologia do cliente, o fornecimento de informações internas dos serviços de TI e Conectividade, para que possam ser atendidos os objetivos do escopo escolhido.

1.2 Recursos padrões

• **IT Sizing & Strategy:** prevê o levantamento integral dos principais recursos da infraestrutura de TI e Conectividade do cliente, sugerindo melhorias visando o melhor custo/benefício através da análise de:

- solicitações/eventos/incidentes
- design/serviços/topologia
- capacidades/consumo/uso e disponibilidades
- features
- rotinas de gestão e operação
- recuperação contra desastres
- facilidades aos usuários

• **Customizado:** pacote de serviços de consultoria customizado de acordo com as necessidades imediatas do cliente;

1.3 Recursos Opcionais

• Inventário e Documentação técnica detalhada do ambiente atual;

1.4 Requisitos de Serviço

- Deverá ser disponibilizadas horas de reuniões com os responsáveis do cliente e equipe de TI;
- Deverá ser fornecido acesso somente-leitura de todos os recursos de TI e Conectividade;
- Deve ser efetuado o backup de todos os dados e programas existentes em todos os sistemas afetados antes da prestação deste Serviço. A ÁVATO NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS ou pela perda do uso do(s) sistema(s) decorrentes deste Serviço;

1.5 Exclusões de serviço

- Instalação e configuração de qualquer recurso e/ou serviço;
- Resolução de problemas;
- Manipulação de processos existentes;

1.6 Formatos de cobrança

- Única, sobre o serviço prestado de acordo com o escopo;
- Outros serviços adicionais também estão sujeitos a cobranças adicionais.

1.7 SLA (Contrato de Níveis de Serviços)

Não aplicável

-- Fim da Descrição do Serviço: Consulting Services

Versão: 1.3 | Última revisão: Outubro/2018