



Rastek
S o l u ç õ e s

Contrato de Suporte

Rastek Soluções em Informática - www.rasteksolucoes.com.br

End.: Av. da Azenha 1591 sala 205 - Azenha - Porto Alegre/RS | Telefones: 51 3398-2008 / 3398-2110

Contrato de Suporte

Desafios das empresas no que se refere à infraestrutura de TI

- Possuir uma infraestrutura de TI que atenda as necessidades da empresa
- Obter disponibilidade dos recursos de TI
- Segurança dos dados corporativos
- TI trabalhando em conjunto com os objetivos da empresa, alinhando suas ações às necessidades do negócio
- Investimentos em TI realizados de forma a atender as necessidades atuais e futuras
- Organização da área de TI, documentando todo o ambiente com inventário de recursos de hardware e software, informações de usuários, permissões, topologia da rede, planejamento estratégico e políticas de TI

Contrato de Suporte

Apresentação

- A Rastek oferece para seus clientes um contrato de suporte diferenciado, flexível e ajustado para a realidade de cada empresa
- Atendimento a diversos segmentos de mercado, como escritórios de advocacia, contabilidade, engenharia, publicidade, escolas, clínicas e outros
- Equipe técnica altamente qualificada, possibilitando atendimento ágil em situações críticas
- Atualização constante da equipe em novas tecnologias
- Utilização das melhores práticas de ITIL para as definições em infraestrutura de TI interna e dos clientes

Contrato de Suporte

Apresentação

- Atendimento à hardwares, softwares e dispositivos de rede
- Ganho de desempenho e disponibilidade da rede
- Atendimento em horário comercial ou 24 x 7
- Tipos de contrato – full, franquia de horas ou por demanda
- Manutenção preventiva na infraestrutura, minimizando as ocorrências do dia-a-dia, reduzindo custos e otimizando processos, deixando a empresa com foco 100% no seu Core Business

Contrato de Suporte

Canais de atendimento

Para atender aos usuários de sua empresa da melhor maneira possível, possuímos diferentes formas de atendimento:

- Telefones: (51) 3398-2008 / (51) 3398-2110
- Email: suporte@rasteksolucoes.com.br
- Skype: suporte.rastek
- Acesso Remoto: Acesso direto pela internet ao computador/servidor
- Local: Visita técnica no local do cliente

Contrato de Suporte

Níveis de suporte

A Rastek possui 3 níveis de suporte, diferenciados de acordo com o nível de complexidade e o tamanho da demanda (tempo para execução).

1º nível

O objetivo deste nível de suporte é solucionar as demandas mais simples, resolvidas através de orientações ou por acesso remoto rápido. Além disso, o 1º nível direciona as demais demandas para os seus respectivos níveis, centralizando todos os chamados e proporcionando uma melhor visão dos incidentes.

2º nível

Neste nível de suporte são realizados os diagnósticos através de acesso remoto pela internet e caso não seja possível a solução, é realizada visita na Empresa do cliente para solução do problema. Esse nível de suporte é solucionador para questões relacionadas a computadores e rede.

3º nível

No 3º nível são executados 3 tipos de serviços, que podem ser contratados em conjunto ou separadamente:

- Manutenção Corretiva do Servidor
- Manutenção Preventiva do Servidor
- Manutenção Preventiva das Estações de Trabalho

Contrato de Suporte

Manutenção preventiva

Com o objetivo de garantir o desempenho dos servidores e computadores de nossos clientes, bem como de funções básicas e indispensáveis para a empresa, como backup, e-mail, bloqueios, entre outros, oferecemos o serviço de manutenção preventiva, conforme segue:

Manutenção preventiva Servidores

- Monitoramento 24 x 7 x 365
- Conferência de realização de backups e testes de recuperação
- Gerenciamento de servidor de e-mail
- Análise de dados de relatórios dos Servidores para melhoria contínua no desempenho das funções básicas e possível antecipação a defeitos
- Análise de relatórios de antivírus profissional
- Outros serviços discriminados em contrato

Manutenção preventiva estações de trabalho

Atualizações Windows e demais aplicativos;
Desfragmentação
Análise de antivírus
Limpeza de arquivos temporários e registros do Windows
Verificação e otimização das configurações gerais do Windows

Contrato de Suporte

Manutenção preditiva

- A manutenção preditiva é uma variação da manutenção preventiva, onde o objetivo é realizar verificações periódicas dos equipamentos e substituir componentes antes mesmo de eles apresentarem defeito.
- Para determinar os componentes que devem ser substituídos, leva-se em conta a vida útil esperada dos mesmos, e também o tempo médio entre falhas de cada componente informado pelos fabricantes.
- Possuímos estudo onde apresentamos alguns critérios utilizados para a definição da vida útil de um equipamento.

Contrato de Suporte

SLA (*Service Level Agreement*) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço)

- Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês *Service Level Agreement*) é um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente, que descreve o serviço de TI e suas metas de nível de serviço.
- O nível de severidade é a urgência que o chamado deverá ser tratado, devido ao impacto no negócio e/ou impacto nas funções do dia-a-dia do usuário. O demandante classificará a demanda conforme sua necessidade, o técnico avalia se a severidade enquadrada pelo usuário está de acordo com as normas compactuadas entre o gestor da Contratante e a Rastek, e dará andamento ao atendimento da demanda.

Contrato de Suporte

SLA (*Service Level Agreement*) ou ANS (*Acordo de Nível de Serviço*)

- Abaixo o padrão de SLA da Rastek para contratos de suporte. A Rastek oferece contrato personalizado de acordo com as necessidades do cliente, podendo ser definido SLA diferente do proposto abaixo.

Nível de severidade	Tempo para resposta	Tempo para atendimento
Altíssima (apenas telefone e remoto)	0	Em até 2 horas úteis
Alta (visita técnica)	0	Em até 4 horas úteis
Média	Em até 4 horas úteis	Em até 8 horas úteis
Baixa	Em até 8 horas úteis	Em até 16 horas úteis

Contrato de Suporte

Analista responsável

- Todo cliente com contrato de suporte possui um analista da Rastek responsável pelo contrato.
- O analista é a pessoa que gerencia todo conhecimento relativo da infraestrutura de TI do cliente.
- Apenas os analistas possuem acesso ao servidor do cliente para realizar alterações, ficando os técnicos apenas responsáveis por realizar atendimentos ao usuário final, estações de trabalho e rede.

Contrato de Suporte

Gerência dos recursos de TI

- Para auxiliar a Empresa no gerenciamento dos recursos de TI, realizamos a gestão de TI com base nas melhores práticas apresentadas por ITIL (Melhores práticas em TI)
 - Consultoria para aquisição de novas tecnologias, auxiliando na tomada de decisão;
 - Criação e Manutenção do CMDB – Banco de Dados de recursos de TI da Empresa, com informações de hardware, softwares, equipamentos de redes, usuários e permissões dentro da infraestrutura de TI da Empresa e demais informações relevantes para a gestão da TI da empresa;
 - Criação de outros documentos:
 - PETI (Planejamento estratégico de TI), Programas homologados do cliente, Manutenção Preditiva, topologia, auxílio para criação de documentos diversos relacionados a TI.
 - Emissão de Relatórios Mensais:
 - Relatório dos atendimentos realizados no suporte 2º nível e 3º nível - manutenção corretiva do Servidor.
 - Realização de pesquisa de satisfação em periodicidade a ser definida entre Contratante e Contratada, para medir o grau de satisfação dos usuários.

Contrato de Suporte

Acúmulo de horas

- Caso o cliente não utilize todas as horas definidas em contrato para manutenção corretiva, as mesmas são acumuladas para o mês seguinte. Caso isso ocorra por mais de seis meses consecutivamente, o contrato poderá ser revisto para redução das horas de acordo com a real utilização do cliente.

Acompanhamento de fornecedores externos

- A Rastek realiza o acompanhamento de serviços e produtos fornecidos por outras empresas, tais como provedor de email, hospedagem, empresas de serviços de cabeamento, elétrica, manutenção impressoras, notebooks, entre outras.

Contrato de Suporte

Busca e entrega de equipamentos

- Buscamos o equipamento com defeito, realizamos os reparos necessários em nosso laboratório e devolvemos ao cliente, com todo o conforto e praticidade que esse serviço proporciona, sem custo adicional para a empresa.

Atendimento residência dos sócios

- A Rastek oferece atendimento à residência dos sócios dos clientes com contrato de suporte ativo, proporcionando um atendimento de qualidade para sua residência, assim como possui na empresa.
- Esse atendimentos podem ser deduzidos da franquias de horas de 2º nível de suporte, ou podem ser pagos separadamente.

Contrato de Suporte

Sistema de gestão de chamados, monitoramento de ativos de rede e servidor

- A Rastek possui um sistema para abertura e gestão dos chamados abertos, possibilitando o acompanhamento de todo chamado desde a sua abertura até o fechamento.
- O sistema nos permite disponibilizar mensalmente aos clientes um relatório dos atendimentos de 2º nível de suporte, gerando maior transparência na condução do contrato, proporcionando maior controle para o cliente.
- Além disso, o sistema realiza um monitoramento do servidor 24x7x365, garantindo rápida ação em situações monitoradas pelo sistema.
- Outro recurso importante do sistema é a gestão dos ativos da rede, informando dados de hardware e software dos equipamentos, bem como o monitoramento da rede como um todo.

Contrato de Suporte

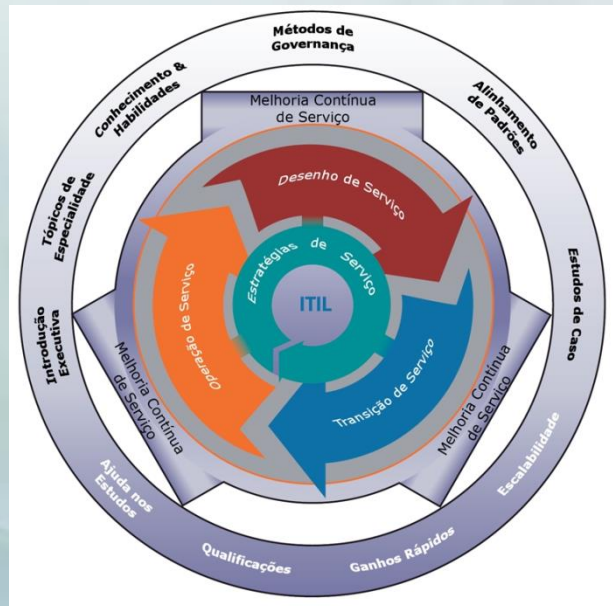
Documentação

- PETI
- CMDB
- Topologia
- Relatórios
- Políticas de TI
- Manutenção Preditiva
- Programas homologados
- Base de dados de usuários das empresas
- Termo de responsabilidade de uso dos recursos de TI da empresa

Contrato de Suporte

ITIL

- A ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o conjunto de melhores práticas para o Gerenciamento de Serviços de TI reconhecido mundialmente. O objetivo é de servir como norteador para as empresas melhorarem seus processos de TI, reduzindo custos, avaliando o retorno e desempenho, entre outros benefícios trazidos pela adoção da ITIL. Atualmente ela é composta por cinco dimensões, conforme ilustrado abaixo:



- A Rastek utiliza as melhores práticas indicadas pela ITIL para as definições em infraestrutura de TI interna e dos clientes.

Benefícios dos serviços Rastek



Ciclo de vida de produtos de informática

A Rastek atua em todos os estágios do ciclo de vida do produto de informática após sua fabricação, com serviços para cada etapa.



Contrato de suporte

Comparativo – TI terceirizada X Funcionário Interno

TI Terceirizada (Rastek)

- **Positivos**
 - Diversas área de conhecimento
 - Maior abrangência de serviços, disponíveis em diversas formas
 - Maior confidencialidade nas informações
 - Maior infraestrutura, controle e organização para o atendimento das necessidades do cliente
 - Atendimento 24x7x365
- **Negativos**
 - Valor de investimento pode ser equivalente ou superior ao do salário do funcionário, dependendo o nível da pessoa selecionada, porém, provavelmente o serviço entregue por este funcionário/estagiário será inferior em termos de qualidade, abrangência, controle e disponibilidade.

TI Interna (funcionário)

- **Positivos**
 - Pessoa ficará fisicamente em tempo integral dentro da Empresa para solução dos problemas
 - Se inexperiente, profissional poderá crescer e aprender em conjunto com a Empresa.
 - Se experiente, profissional pode agregar com algum conhecimento específico que tenha levado consigo.
- **Negativos**
 - Mesmo sendo experiente, não terá o conjunto de informações, controles e infraestrutura proporcionada pela Rastek.
 - Se experiente, pode ter vícios de empregos anteriores, o que é comum neste ramo.
 - Se inexperiente, poderá demorar a “pegar o jeito”, não compensando o investimento.
 - Pode utilizar suas informações de forma duvidosa.

Contrato de suporte

Vantagens para sua empresa

- Melhor relação custo X benefício para serviços de TI para sua empresa
- 100% de foco no core business da sua empresa
- Atendimento personalizado, por técnicos e analistas que conhecem o ambiente da sua empresa
- Maior abrangência dos serviços de TI disponíveis
- Redução de custos com equipamentos devido a manutenção preventiva realizada, pois há menos desgaste, o que amplia a vida útil
- Aumento da produtividade dos colaboradores
- Atendimento ágil - Facilidade para solução de problemas
- Confiança no backup dos dados da empresa, pois os mesmos são verificados frequentemente e realizados testes de restauração periódicos, para garantir as informações da empresa
- Evolução tecnológica contínua
- Garantia de segurança da rede contra ameaças virtuais como hackers, vírus e demais malwares

Contrato de suporte

Vantagens para seus colaboradores

- Acesso rápido a técnicos para resolução de problemas do dia-a-dia
- Varias formas de contato com o Suporte
- Rapidez e assertividade na solução
- Maior tempo disponível para realização das suas tarefas profissionais, sem se preocupar com seu computador
- Segurança e disponibilidade da rede
- Manutenção preditiva/preventiva reduz até 80% a necessidade de uma manutenção corretiva, possibilitando maior produtividade aos colaboradores

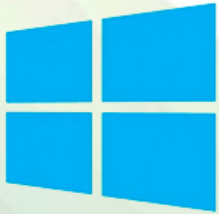
Outros Serviços

- Atendimento Avulso
 - Servidores, computadores e rede
- Instalação e administração de servidores
 - Plataformas Windows e Linux
- Análise, criação e gestão de redes
 - Redes cabeadas e wireless
- Dimensionamento de TI para o negócio
 - Criar o ambiente necessário de TI para atender as necessidades do negócio atuais futuras
- Terceirização de infraestrutura de TI
 - Servidores, computadores e dispositivos de rede
- Terceirização de mão-de-obra de TI
 - Possuímos técnicos e analistas especializados para atender as demandas do seu negócio

Outras Soluções

- Soluções em segurança
 - Aumento da segurança dos dados e recursos de TI
- Soluções em mobilidade
 - Acesse os recursos de sua empresa de onde estiver
- Soluções em armazenamento
 - Produtos e serviços para os dados da sua empresa
- Soluções em comunicação
 - Servidor de e-mail, mensagens internas e outras soluções
- Soluções em virtualização
 - Virtualização de servidores e desktops
- Consultoria em TI
 - Toda a informação de TI que sua empresa precisa
- Soluções em documentação
 - Organização das informações relacionadas a infraestrutura de TI da empresa
- Solução em vendas corporativas
 - Venda de hardware e software e consultoria para a tomada de decisão de compra
- Destinação de lixo eletrônico
 - Possuímos parceria com empresa de reciclagem, para destinação de equipamentos de informática em desuso

Parceiros



Especialista Microsoft®
para Pequenas
e Médias Empresas



Seagate

