

# CATÁLOGO DE SERVIÇOS

## SUPOORTE E INFRAESTRUTURA



## Sumário

1. Objetivo
2. Serviços prestados por meio do contrato de manutenção e suporte anual
  - 2.1. Problemas Técnicos
  - 2.2. Resolução de Dúvidas
  - 2.3. Atualização de Versão
3. Prazos para resposta e escalonamento do suporte técnico
  - 3.1. Prazos para Resposta
  - 3.2. Escalonamento
  - 3.3. Exceções
  - 3.4. Procedimento para Solicitação de Suporte
4. Formas de contato
  - 4.1. Descrição das Formas de Contato
  - 4.2. Descrever o Problema
  - 4.3. Horário de atendimento
5. Limitações de Garantia
6. Solução
7. Obrigações do cliente
8. Serviços prestados nas negociações especiais – consultorias
  - 8.1. Atendimento fora do horário comercial
  - 8.2. Consultoria para atualização de versão
  - 8.3. Quality Assurance Ambiente Qlik
  - 8.4. Migração de Servidores Qlik
9. Serviços não prestados

## 1. Objetivo

O objetivo deste documento é apresentar a Política de Suporte Técnico da INTELIGENCIA DE NEGOCIOS, SISTEMAS E INFORMATICA LTDA., estabelecendo as regras e definições para as modalidades de suporte oferecidas.

## 2. Serviços prestados por meio do contrato de manutenção e suporte anual

O escopo de atuação da prestação de serviços de suporte está limitado à seguinte relação de atividades conforme valores pagos anualmente, de acordo com o número de licenças adquirido:

### 2.1. Problemas Técnicos

Avaliação e análise de problemas relativos ao mau funcionamento dos Softwares Qlik. A resolução de problemas técnicos consiste em possíveis erros, ou seja, quando o comportamento destas ferramentas não estiver respondendo conforme esperado pelo fabricante, profissionais qualificados poderão auxiliar a sua empresa na resolução destes casos por meio do suporte interno da Inteligência de Negócios e caso necessário, o nosso suporte acionará e contará com total apoio do fabricante.

### 2.2. Resolução de Dúvidas

O esclarecimento de dúvidas está relacionado às funcionalidades do ambiente Qlik (cliente ou servidor).

Dúvidas que envolvam camada de aplicação (regras de negócio e/ou desenvolvimento) serão consideradas consultoria e precisam de contratação adicional.

### 2.3. Atualização de Versão

A atualização de versão consiste na disponibilização periódica de releases dos softwares que compõem a plataforma Qlik e no direito a efetuar estas atualizações aos licenciados com um Contrato de Manutenção ativo. O suporte técnico de profissionais para execução destas atualizações procederá das seguintes formas:

Atualização gratuita (dentro do escopo do suporte padrão):

- Ambiente simples, arquitetura com um único servidor (node);
- Atendimento remoto;
- Atendimento em horário comercial;

- Disponibilidade de atendimento limitada, conforme fila de chamados.

Obs.: Eventuais ajustes de configuração da infraestrutura Qlik, como por exemplo, recriação de tarefas, usuários e regras de segurança ficarão sob a responsabilidade do cliente.

Consultoria para atualização (mediante contratação de serviço adicional), detalhes mais abaixo no item 8.2.

### **2.3.1 Considerações importantes sobre a atualização de versão**

- Baseando-se nas melhores práticas de mercado, para a atualização de versão dos softwares que compõem a plataforma Qlik, recomendamos fortemente aos nossos clientes primeiramente a atualização em ambiente de teste e depois de realizados testes técnicos e funcionais, a atualização em ambiente de produção.
- Caso o cliente não possua ambiente teste e deseje fazer a atualização da versão diretamente no ambiente de produção, precisaremos que o cliente garanta o backup (preferencialmente backup de imagem “Snapshot”) e a sua volta em caso de falha no processo de atualização.

## **3. Prazos para resposta e escalonamento do suporte técnico**

### **3.1. Prazos para Resposta**

A IN responderá, no máximo, nos tempos estabelecidos na tabela abaixo. Para qualquer caso relatado, a IN irá determinar o nível de severidade do suporte.

Tabela 1 – Descrição dos Níveis de Severidade

<b>Nível de Severidade</b>	<b>Classificação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo Máximo para a Resposta Inicial</b>
<b>Severidade I</b>	Urgente (Alta)	Um ambiente de produção em uso está parado. O ambiente Qlik está completamente inoperante.	02 horas
<b>Severidade II</b>	Importante (Média)	A operação de um ambiente de produção em uso está comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado da plataforma Qlik.	04 horas
<b>Severidade III</b>	Orientação Técnica (Baixa)	O desempenho de um ambiente de produção em uso está abaixo do desejável, enquanto todas as operações continuam funcionais; ou Atendimento a dúvida do cliente no uso, operacionalização ou configuração do Software;	01 dia

Obs.: O atendimento e contagem do SLA se darão dentro do horário padrão de suporte que é das 08h às 18h, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados. Por exemplo, um chamado de Severidade III terá até 1 (um) dia útil como tempo máximo para a resposta inicial.

“Tempo de Resposta Inicial” significa o período que começa quando um Erro é relatado pela primeira vez pelo Usuário Final através dos canais de suporte designados pela IN e termina quando o suporte IN responde pela primeira vez ao Usuário Final informando sobre o reporte do erro.

### 3.2. Escalonamento

A IN se esforça ao máximo para resolver as solicitações de suporte, em conformidade com a Seção 3.1. Além disso, prevemos escalonamento para vários recursos internos e também para a fabricante, dependendo do nível de prioridade e complexidade do caso relatado.

Uma solicitação de suporte será dada como encerrada quando:

- A solicitação ou problema tiver sido resolvida;
- O problema for resultado de um erro, passível de correção de script;
- A solicitação ou problema estiver relacionada à questões de desenvolvimento;
- A IN fornecer uma solução alternativa razoável com a aprovação do cliente;
- A IN confirmar que a questão ou o problema é, na verdade, o resultado de um problema com fornecedores terceiros, como por exemplo, softwares antivírus, ferramenta de balanceamento de carga, soluções de firewall, entre outros. Nesses casos, a orientação é o cliente acionar o fornecedor responsável;
- O usuário final encerrar a solicitação de suporte;
- O atendimento manter-se em aberto (sem resposta ao contato técnico) por 5 (cinco) dias úteis consecutivos.

### 3.3. Exceções

A IN não terá obrigação de fornecer apoio aos casos de suporte ou às interrupções operacionais causadas por:

- Uso da plataforma Qlik com software ou hardware que não estejam em conformidade com os requisitos informados pela Qlik em documentação oficial;
- Alterações ou modificações na plataforma Qlik não aprovados por escrito pela Qlik ou IN.

### 3.4. Procedimento para Solicitação de Suporte

A solicitação de suporte deve ser encaminhada preferencialmente via e-mail para o endereço [suporte@in1.com.br](mailto:suporte@in1.com.br) ou em casos emergenciais por telefone através do (11) 3034-0229. Para cada solicitação de suporte é registrado um chamado em nossa ferramenta de Service Desk que identifica o caso reportado e quem da IN é responsável por solucioná-lo.

## 4. Formas de contato

Segue abaixo as formas de contato que devem ser realizadas para abertura de chamado:

### 4.1. Descrição das Formas de Contato

- **E-mail:** [suporte@in1.com.br](mailto:suporte@in1.com.br);
- **Telefônico:** (11) 3034-0229 (8x5);
- **Acesso Remoto:** A **Inteligência de Negócios** possui softwares específicos para conexão remota (TeamViewer e Zoom);

- **In-Company:** Mediante agendamento e sob a avaliação da necessidade de atendimento em comum acordo com o cliente, ficando as despesas por conta do mesmo, e com responsável designado pelo cliente realizando o acompanhamento do atendimento.

## 4.2. Informações básicas para descrição do problema

Para evitar demoras desnecessárias, solicitamos que tenham preparadas as seguintes informações antes de reportar um problema ou solicitar uma consulta. Estas informações devem ser descritas no modelo de e-mail apresentado no tópico seguinte.

Nome da Empresa:	Cliente que está solicitando o suporte
Dados do Contato:	Nome, função, telefone e e-mail
Descrição do Problema:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre incluir a descrição completa do problema e prover o máximo de detalhes possível.</li> <li>• Sempre incluir o número completo da versão do aplicativo. Exemplo: June/18 SR1</li> <li>• Se possível, envie uma amostra do arquivo QVW ou QVF.</li> <li>• Número da licença do Qlik.</li> <li>• Print Screen do problema.</li> <li>• Especificação de hardware e do sistema operacional.</li> </ul>

## 4.3. Horário de atendimento

O horário de recebimento e atendimento a chamados será o horário comercial, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, excluindo-se feriados.

4.3.1. No momento do chamado, o cliente será informado da disponibilidade para atendê-lo, especificando a modalidade (telefônico, e-mail ou remoto), definindo uma data para o atendimento e abrindo uma ocorrência de suporte caso seja necessário e aprovado pelo cliente;

4.3.2. Em casos de chamados com severidade 1 (ambiente parado), o atendimento não será interrompido ao final do horário comercial sem consentimento do cliente;

4.3.3. Fornecida uma solução para o problema, o cliente terá 02 (dois) dias úteis para aplicar as recomendações de solução e reportar o resultado, ou então informar a data em que planeja efetuar esta operação se a mesma depender de agendamento ou condições específicas para ser implementada;

4.3.4. A interação entre recomendação de solução e resultado de sua aplicação poderá ocorrer quantas vezes for necessária até a completa solução do problema;

4.3.5. A ocorrência de suporte será encerrada automaticamente a partir da solução da mesma ou caso decorra o prazo de 5 (cinco) úteis sem que haja comunicação do cliente a respeito do resultado da aplicação das recomendações fornecidas, respeitando-se os casos em que esta aplicação tiver uma agenda previamente divulgada pelo cliente;

4.3.6. Atendimento remoto obedecendo as seguintes condições:

A contagem do tempo de atendimento será interrompida a partir do momento em que a solicitação para tal acesso for feita, recomeçando no momento em que o cliente viabilizar o acesso.

\*Caso o cliente possua software específico, é de sua responsabilidade a configuração, instalação, assim como usuários e senha para acesso;

\*\*O cliente deverá fornecer um usuário e senha que acesse os dispositivos com softwares Qlik, sendo responsável pela troca da senha após a utilização da mesma por parte dos analistas;

\*\*\*O cliente deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações remotas para efetuar qualquer eventual ação necessária;

## 5. Limitações de Garantia

5.1. Todos os serviços serão prestados por profissionais certificados, de acordo com programas de certificação da Qlik, garantindo assim um atendimento qualificado.

5.2. A **Inteligência de Negócios** esclarece que, pela natureza dos serviços que efetua, suas recomendações técnicas e as soluções que implementa pressupõem um acompanhamento próximo de funcionários do cliente, de modo que a tomada de decisões seja feita em conjunto.

5.3. Não está contemplada na garantia suporte a sistemas operacionais, bancos de dados, serviços Web, serviços em nuvem e outras tecnologias, mesmo que estas estejam sendo usadas em conjunto com o Qlik.

5.4. A prestação de Suporte por parte da **Inteligência de Negócios** é condicionada à conformidade com a Manutenção Qlik em dia.

5.5. A **Inteligência de Negócios** se responsabiliza pelo encaminhamento do chamado à Qlik para os casos em que o nosso suporte não consiga resolver, porém não com a garantia de resolução.

5.6. Não existe garantia estendida ou responsabilidade posterior dos atendimentos de Suporte.

5.7. O cliente não poderá em hipótese alguma responsabilizar a **Inteligência de Negócios** por consequências decorrentes das atividades realizadas em ambiente de produção, especialmente as referentes à perda parcial ou total de dados ou ainda a aquisição de equipamentos e softwares que não apresentarem o desempenho adequado.

## 6. Solução

A solução do problema será reportada ao cliente pelo técnico de suporte responsável da IN. O relacionamento será sempre cliente – IN / IN – cliente.

## 7. Obrigações do cliente

O cliente e/ou usuário final deverá:

- Instalar e usar todas as atualizações da plataforma disponibilizadas pela Qlik, mantendo o ambiente atualizado com até 3 (três) releases anteriores;
- Assegurar que a plataforma Qlik seja usada somente em conformidade com documentações ou orientações da Qlik;
- Não alterar/modificar a plataforma Qlik e sua documentação;
- Contar exclusivamente com o suporte da IN para fornecer quaisquer serviços de suporte em relação ao Qlik ou à sua documentação;
- Cooperar plenamente com o pessoal da IN no diagnóstico de erros ou na solução de problemas com a plataforma Qlik ou com a sua documentação;
- Ter um usuário-chave que será responsável por:
  - Servir como contato interno para os usuários finais que estão autorizados a utilizar o software;
  - Iniciar todos os pedidos de atendimento;
  - Servir como contato da IN sobre todos os assuntos relativos à manutenção;
  - Fornecer informações e apoio à IN para auxiliar no diagnóstico e na análise e resolução das solicitações de suporte;
  - Fornecer à IN informações sobre o sistema de TI: como é a estrutura básica do sistema e a lista das possíveis interrupções operacionais com efeitos desses colapsos aos usuários finais;
  - Além disso, deve cooperar com a IN e fornecer toda a assistência necessária para diagnosticar, avaliar e reproduzir qualquer caso de suporte relatado;

- Se o cliente fornecer acesso remoto para a realização do suporte, ele deve garantir o acesso da IN aos equipamentos instalados e que a comunicação seja possível e satisfatória.

## 8. Serviços de consultoria prestados através de contratação adicional

Alguns serviços não estão incluídos no valor de suporte anual padrão do Qlik. Estes serviços requerem uma contratação individual sob demanda e são listados abaixo:

### 8.1 Serviços Qlik

#### 8.1.1 Instalação e configuração plataforma Qlik

A consultoria para instalação da plataforma Qlik consiste na prestação de todo o suporte necessário para o setup inicial de modo que todos os componentes da plataforma sejam devidamente configurados seguindo as melhores práticas do fabricante, garantindo assim a plena conformidade do ambiente.

Serviços inclusos:

- Dimensionamento de hardware;
- Apoio para definição de arquitetura;
- Envio e validação de check-list de pré-requisitos;
- Instalação e licenciamento da plataforma;
- Orientações quanto a procedimentos de backup;
- Orientações quanto a melhores práticas de ambiente;
- Orientações básicas sobre funcionamento e verificação de serviços;
- Orientações básicas sobre a operação da plataforma
- Criação de usuários;
- Alocação de licenças;
- Importação de aplicações e extensões;
- Criação de tarefas;
- Noções básicas de segurança;
- Overview console de gerenciamento.

\* O serviço de instalação, configuração e o overview de administração serão realizados remotamente mediante agendamento.

\*\* Caso necessite que estas atividades sejam realizadas in loco, os custos de deslocamento ficarão por conta do cliente e deverão ser executados em horário comercial.

\*\*\*O overview de administração está limitado a duas pessoas e recomenda-se conhecimento prévio em Windows Server.

\*\*\*\* Caso seja necessária uma instalação distribuída (mais de um servidor), será cobrado um valor adicional por servidor ou ambiente de DEV/TEST.

### **8.1.2 Atendimento fora do horário comercial**

Entendemos que o ambiente analítico tem ser tornado cada vez mais crítico para as organizações e que eventuais indisponibilidades em horário comercial poderão impactar seriamente o negócio. Por isto oferecemos aos nossos clientes atendimento também fora do horário de suporte padrão (8x5), que poderá ser realizado mediante negociação comercial e disponibilidade de recurso por parte da IN.

### **8.1.3 Consultoria para atualização de versão Qlik**

O serviço de consultoria para atualização de versão visa atender às necessidades específicas de nossos clientes com a proposta de um serviço personalizado, visando garantir a qualidade do ambiente e o menor impacto possível para os usuários finais.

Serviços inclusos:

- Apoio para definição de infraestrutura/arquitetura;
- Criação e configuração de ambiente temporário espelho de produção para testes técnicos e funcionais da nova versão (mediante disponibilização de infraestrutura de servidor por parte do cliente);
- Recriação de tarefas, recriação de usuários, regras de segurança, importação de aplicações e outros eventuais ajustes de configuração da infraestrutura Qlik que se fizerem necessários em decorrência da atualização de versão;
- Operação assistida pós-atualização;
- Atendimento remoto ou presencial;
- Atendimento fora do horário comercial (conforme acordo prévio entre as partes);
- Disponibilidade de atendimento de acordo com necessidade do cliente (mediante consulta prévia e disponibilidade de agenda).

### **8.1.4 Quality Assurance Ambiente Qlik**

O serviço de Garantia de Qualidade, Quality Assurance, permite que especialistas em Qlik verifiquem o ambiente da sua empresa e indiquem as melhores práticas para otimização de recursos e performance. Esta atividade garante um crescimento sustentável, alinhado com as recomendações do fabricante, para total desempenho e aproveitamento das funcionalidades em prol das suas necessidades de negócio. Este trabalho pode ter como entrega relatórios de Utilização de Licenças e Aplicações, Análise de Falhas de Carga e Erros/Avisos de servidor, Revisão de Sizing

(Dimensionamento) e Arquitetura do Servidor e Relatório de Sugestões de melhorias no ambiente.

#### **8.1.5 Health Check Ambiente Qlik**

O serviço de Health Check de ambiente Qlik consiste na análise periódica do ambiente Qlik (mensal, trimestral, semestral ou anual) com o intuito de identificar pontos de atenção e de melhoria em sua infraestrutura e com base nestas análises elaborar relatório de recomendações, garantindo assim que o ambiente sempre estará com a capacidade adequada para suportar os projetos Qlik.

#### **8.1.6 Migração de Servidores Qlik**

O suporte da Inteligência de Negócios para migração de servidores visa garantir a preservação de todas as configurações do ambiente, ou seja, que o novo ambiente seja um espelho do ambiente original, minimizando assim impactos para os usuários e assegurando que nenhuma informação seja perdida. Este trabalho consiste na instalação e configuração do novo ambiente, migração de arquivos, ajuste nas conexões das aplicações, testes e acompanhamento do primeiro dia de produção do novo ambiente Qlik.

#### **8.1.7 Integrações ambiente Web x Qlik**

Contamos com profissionais experientes no desenvolvimento de integrações de plataformas Web com a plataforma Qlik, através de Mashups, WebTicket entre outras tecnologias.

#### **8.1.8 Integrações ferramentas IdP (Identity Provider) x Qlik**

Contamos com profissionais experientes em integrações de ferramentas de gestão de identidade e a plataforma Qlik.

#### **8.1.9 Sustentação de ambientes Qlik**

Contamos com estrutura de suporte totalmente estruturada e com plena expertise em sustentação de ambientes Qlik de pequeno, médio e grande porte, oferecendo assim a possibilidade de nossos clientes não precisarem se preocupar com aspectos de administração e disponibilidade da plataforma Qlik, focando assim seus esforços em aspectos mais estratégicos para o negócio.

### **8.2 Serviços de Cloud Computing**

Possuímos parcerias com alguns dos maiores players de cloud computing como AWS, Vivo e Huawei Cloud e contamos com profissionais certificados nestas tecnologias, o que nos possibilita oferecer aos nossos clientes total assessoria tanto comercial quanto

em relação aos aspectos técnicos para apoiar na jornada de migração para computação em nuvem.

#### **Alguns dos serviços que oferecemos:**

- Desenho de arquitetura de ambientes em nuvem;
- Elaboração e execução de projetos de migração de ambiente on-premise para a nuvem;
- Ambientes híbridos (on-premise x nuvem);
- Sustentação de ambientes;
- Soluções de armazenamento como serviço (Storage/Backup as a service).

## **9. Serviços não prestados**

A Inteligência de Negócios por padrão não presta suporte para itens descritos abaixo. Caso necessário, sua organização deverá contratar terceiros (administrador de rede, administrador de banco de dados e especialistas em geral) ou nos casos especificados no item 8, contratar os nossos serviços de consultoria especializada.

#### **Suporte e manutenção dos processos de banco de dados**

- Esclarecimentos de processos e formas de uso de banco de dados;
- Parametrização de banco de dados;
- Criação de scripts de qualquer natureza;
- Intervenção de qualquer natureza no banco de dados.

#### **Suporte e manutenção de software de terceiros**

- Esclarecimento de dúvidas referente a outros softwares, exceto os softwares que compõem a plataforma Qlik;
- Sistemas operacionais;
- Comunicação;
- Internet;
- Antivírus.

#### **Suporte e manutenção a hardware**

- Servidor;
- Infraestrutura;
- Impressoras;
- Estação de trabalho.

**Suporte e manutenção a macros**

**Suporte e manutenção a extensions**