

# Parada ZERO NikkeyTech



## Suporte Técnico Online Proativo

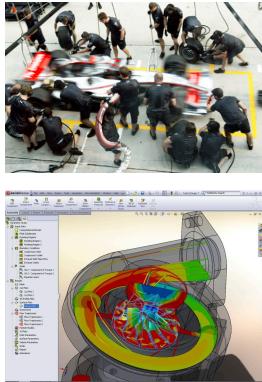
Atualmente o cenário ideal de qualquer empresa é que a estrutura tecnológica (rede, desktops, dispositivos móveis e periféricos) nunca parem de funcionar.

Para isso estamos adicionando ao nosso portfólio uma nova ferramenta que permite a parametrização em tempo real de diversos equipamentos instalados na rede do cliente, oferecendo suporte técnico ao usuário de forma fácil, rápida e intuitiva.

DISPOSITIVOS

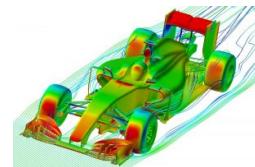
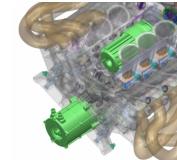
Tipo	Hostname	IP	Apelido / Patrimônio	On/off	W	U	D	C	E	F	G	H
	FERNANDO-PC	Não possui	Não possui	412	●	●	●	●	●	●	●	●
	android-6a30b699ead82023	Não possui	Pablo-Android	11935	●	●	●	●	●	●	●	●
	DESKTOP-LAO9J9U	Não possui	Não possui	97	●	●	●	●	●	●	●	●
	DESKTOP-VM0E384	Não possui	Não possui	5	●	●	●	●	●	●	●	●

## Parametrização de informações



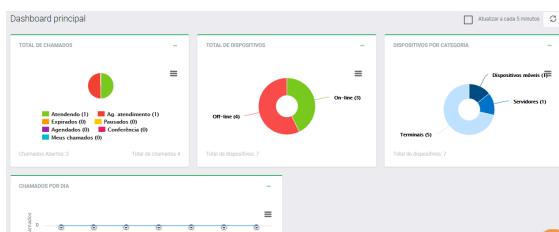
O funcionamento desta nova plataforma é comparável ao centro de inteligência de corridas de Fórmula-1, onde o carro vai transmitindo um conjunto de informações que são analisadas por especialistas e conforme o rendimento fique abaixo do satisfatório, ajustes são feitos em tempo real, sem que o piloto precise parar, evitando perder tempo e consequentemente a corrida.

Nos negócios, também estamos em uma eterna corrida para oferecer produtos e serviços cada vez mais rápidos e mais perfeitos.



Com a parametrização dos equipamentos, podemos até mesmo prever com maior precisão, quando uma máquina poderá parar, fornecendo manutenção preventiva adequada ou mesmo substituição, antes que o evento se torne uma emergência.

Podemos trabalhar de forma independente com terceirização de 100% ou compartilhar informações com o departamento de TI do cliente, indicando os procedimentos adequados a cada equipamento, no momento certo.



## Telemetria

Ao parametrizar informações do equipamento monitorado, apenas são coletadas informações como:

- Status do equipamento (ligado/desligado);
- Temperatura do Processador e porcentagem de uso;
- Memória disponível e em uso;
- Espaço de HD livre;
- Conexão à rede;
- Validade de licenças de Softwares instalados;
- Histórico de modificações e alterações aplicadas nos softwares instalados;
- Serviços e Configurações do Sistema Operacional.

**Nenhum dado sigiloso ou informação relevante ao negócio do cliente é acessado**, e quando há necessidade de acesso remoto para suporte técnico, o usuário precisa permitir e acompanhar os procedimentos pelo seu monitor.



Com as parametrizações é possível gerar relatórios que permitem a tomada de decisão quanto a substituição de peças, upgrades ou aquisição de licenças de softwares, tendo assim uma justificativa real do motivo do investimento acabando com a palavra “...acho que o problema era...” para um diagnóstico preciso e sua solução.

## Inventário em Tempo Real

A nova plataforma de monitoramento ainda permitirá administrar melhor os periféricos que precisam de manutenção preventiva com nobreaks, que possuem baterias internas com fluxo de troca de mais ou menos dois anos e quando isso não ocorre pode danificar os circuitos de carregamento e flutuação, perdendo o equipamento ou simplesmente não funcionar quando preciso.

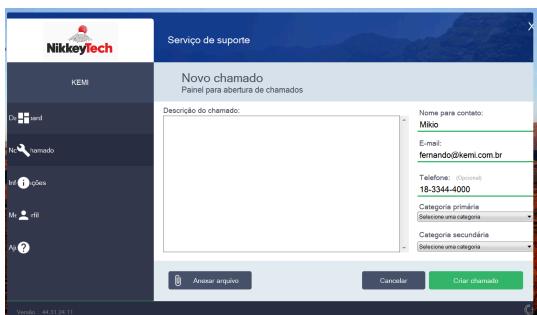


## Suporte Técnico Nível 1

Atualmente, muitas empresas contam com equipes de T.I. internas e precisam de ferramentas para oferecer suporte técnico aos usuários, alinhados com os softwares utilizados por ela.

Para isso, podemos disponibilizar acesso à plataforma para o Suporte Nível 1 Interno (N1), que poderá filtrar e até

mesmo resolver os problemas dos usuários de forma rápida, remota ou local, sem deixar o colaborador perder produtividade na espera de solução.



O N1 ainda contará com as informações dos dispositivos de rede, e todos demais equipamentos conectados, de forma a ter um diagnóstico rápido do problema e conduzir para solução facilmente.

Para o usuário, é instalado um aplicativo de chamado de suporte na barra de ferramentas, podendo solicitar auxílio de forma ordenada, criando uma fila de atendimento onde o N1 consiga eleger prioridades e oferecer atendimento conforme a necessidade, sem perder tempo e recursos.

Para a diretoria, é uma ferramenta de auditoria dos serviços prestados pela equipe de TI, permitindo aferição e reconhecimento de seu desempenho. E no caso de reparos ou necessidades mais complexas, o N1 poderá encaminhar o atendimento para nossa equipe de Nível 2 (N2), sem perder tempo, e sem complicações.

## Serviços Propostos

### Inicial - (Ativação do contrato)

1. Inventariar Parque Tecnológico - Levantamento, identificação e documentação de todos os equipamentos (desktops, notebooks, ativos de rede, etc) que compõem a rede operacional da empresa;
2. Instalação de aplicativos de suporte remoto nos dispositivos monitorados;
3. Mapear a rede física e lógica, entradas de WAN (Internet), Conexões Remotas, Acessos e rede LAN (Rede Local) e ativos (roteadores, access points e switches);
4. Coletar informações sobre problemas e reclamações de colaboradores no ambiente de TI;
5. Traçar objetivos e metas conforme a disponibilidade de investimento do cliente;
6. Adoção de técnicas de segurança e instalação de antivírus;
7. Controlar o acesso e uso de internet pelos colaboradores;
8. Criar cronograma de manutenções preventivas de equipamentos;
9. Treinamento de usuários para proteção do ambiente de rede contra invasões, identificação de problemas, apresentação de plataforma de comunicação e abertura de chamados para atendimento e suporte de TI.

### Mensal - (Incluso na mensalidade)

1. Atendimento online e telefônico ilimitado para suporte técnico;
2. Correções, atualização e configuração de desktops, notebooks e servidores\* para atender as exigências técnicas do momento;
3. Atualização de protetores de ambiente (Segurança de dados / Antivírus);

4. Monitoramento remoto de todos equipamentos instalados na rede ativados no contrato;
5. Adição e exclusão de usuários em domínio ou permissão de acesso;
6. Geração de relatórios para análise de atendimentos e acompanhamento gerencial dos serviços executados, bem como parâmetros de auxílio a tomadas de decisões sobre a operação e investimentos no setor de tecnologia do cliente.
7. Consultoria tecnológica para estruturação, desenvolvimento e adoção de novos serviços.

#### **Eventual - (Cobrado sob aprovação de orçamento ou pré aprovado)**

1. Atendimento presencial quando o atendimento remoto for impossível;
2. Atendimento emergencial, quando ocorrência de falha física, queima ou dano gerado por terceiros aos equipamentos instalados (dentro do horário comercial);
3. Recuperação de dados de backup em caso de perda;
4. Instalação de dispositivos em rede (impressoras, desktops, notebooks, etc fornecidos pelo cliente).
5. Implementação de novas tecnologias que permitam maior desempenho, controle e segurança na rede de dados;
6. Recuperação de plataforma operacional em caso de sinistro;
7. Reparo de cabeamento estruturado ou elétrico destinados ao uso de dispositivos de rede instalados;
8. Fornecimento de peças para desktops, notebooks e equipamentos conforme necessidade, mediante aprovação de orçamento;
9. Manutenção de no-breaks (retirada e instalação) - reparo eletrônico, serviços em bancada ou peças não incluso;
10. Acompanhamento técnico de terceiros em manutenção de serviços (provedores de internet, softwares ERP's, Equipamentos médicos, etc);

#### **Pacotes de Serviços**

Ativação do serviço em parcela única. Serviços Iniciais  
Cobrança única: Valor/Dispositivo

Mensalidade: Valor/Dispositivo

Dispositivos = Desktop, Notebook, Smartphone, Tablet, etc. (todos que usam a rede operacional com finalidade do trabalho e que tenham instalado o aplicativo de monitoramento client).

Periféricos como impressoras de rede, telefones e câmeras IPs, ativos de rede, nobreaks e demais equipamentos não são cobrados como dispositivos.

Atendimento Eventual: Valor (visita técnica) e Valor/hora subsequente.

Atendimento Emergencial: Valor (visita técnica) e Valor/hora subsequente.

## **Horário de Atendimento**

### ***Comercial***

Segunda à Sexta-feira das 8:00 às 18:00h.

### ***Atendimento Emergencial***

Atendimentos fora do horário comercial é cobrado como atendimento emergencial veja Tabela de Atendimento Eventual.

## **Serviços / SLA**

Na tabela abaixo detalhamos a classificação dos serviços por nível de atendimento e seus respectivos SLAs (*Service Level Agreement*).

Nível	Descrição	Tempo de resposta	Tempo de resolução*
Alto	<i>Chamados de alta prioridade - considerados quando a totalidade da estrutura do cliente para de funcionar ou por ocasião de falha elétrica ou física de servidores, nobreaks ou ativos de rede.</i>	1 hora	2 horas
Médio	<i>Chamados de média prioridade - considerados quando parte da estrutura do cliente para de funcionar, mas não interrompe a operação e seus serviços.</i>	2 horas	8 horas
Baixo	<i>Chamados de baixa prioridade se referem a serviços que permitem agendamento sem interferir no funcionamento normal da operação e suas aplicações.</i>	4 horas	24 horas

*\*Exceto para problemas causados por falha física, defeito ou queima de equipamentos ou componentes que sejam necessários orçamento e aprovação de aquisição ou problemas gerados por terceiros (internet / telefonia).*

## **Formato de abertura de chamado / atendimento**

**Via plataforma** - o usuário pode usar a plataforma de Serviço de Suporte, instalado na caixa de ferramentas da barra de tarefas do Windows ou App do celular ou tablet para solicitar atendimento, onde é gerado um ticket e um técnico de nível 1 irá fazer a triagem e encaminhar para análise do setor responsável em até 40 minutos..

**Via e-mail** - todo chamado encaminhado para [suporte@nikkeytech.com.br](mailto:suporte@nikkeytech.com.br), onde é gerado um ticket e um técnico de nível 1 irá fazer a triagem e encaminhar para análise do setor responsável em até 40 minutos.

Cada departamento, conforme a sua especialidade, fará o agendamento do atendimento conforme a tabela SLA.

**Via fone** - Geralmente eventos de Alta Prioridade, quando não é possível a comunicação via plataforma ou e-mail. O cliente deverá entrar em contato com a

Nikkey Tech pelo telefone fixo: +18-3282-5154 e relatar o problema para o atendente abrir o chamado.

### **Garantia de Sigilo**

Entendemos que todas informações contidas em PCs, notebooks ou servidores, bem como qualquer dado de propriedade do cliente, deve ser mantido de total sigilo e receberá atenção especial para preservar a privacidade de seu conteúdo.

### **Período de Contrato**

Para viabilizar os serviços disponibilizados nesta proposta, o contrato tem o período de 12 meses, sendo renovado automaticamente com reajuste anual baseado no índice IPCA.

Para qualquer esclarecimento, solicite a visita de nosso pessoal de vendas.

NIKKEY TECH