

Padrões de Atendimento de Serviços da empresa

Trilegal Bah! Serviços de Infraestrutura de TI

O seguinte documento (abreviado para PAS)
apresenta os padrões de serviços prestados pela Trilegal Bah!

Versão 1.0 – 08 de setembro de 2009

Registro de alterações no documento

Data	Registro
02/09/09	Criação do documento
08/09/09	Inclusão do sumário e formas de contato
28/09/09	Inclusão do calendário e horário de atendimento
01/11/09	Listagem de responsabilidades do cliente
15/03/10	Incorporado serviços de email e colaboração

Sumário

Registro de alterações no documento.....	2
1. Formas de acesso ao suporte técnico.....	4
2. Calendário e horário de atendimento.....	5
3. Responsabilidades do cliente.....	6
4. Lista de serviços.....	7
Email e colaboração.....	7
Manutenção de desktop.....	7
5. Descrição dos serviços.....	8
Email e colaboração	8
Descrição.....	8
Nível de serviço.....	8
Preço.....	9
Componentes do serviço.....	10

1. Formas de acesso ao suporte técnico

<i>Mecanismo</i>	<i>Conteúdo</i>
Correio Eletrônico	suporte@trilegalbah.com
Telefone	51.3333.3333
Formulário WEB	www.trilegalbah.com/suporte

2. Calendário e horário de atendimento

<i>Item</i>	<i>Conteúdo</i>
Horário	09:00-12:00 e 13:30-17:30
Dias	Segunda a sexta-feira – dias úteis
Não haverá atendimento nos feriados de data fixa:	01/01 Confraternização Universal 02/02 Nossa Sra. Dos Navegantes 21/04 Tiradentes 01/05 Dia do Trabalhador 07/09 Independência do Brasil 20/09 Revolução Farroupilha 12/10 Nossa Sra. Aparecida 02/11 Dia de Finados 15/11 Proclamação da República 25/12 Natal 31/12 Ano Novo
Não haverá atendimento nos feriados de data móvel:	23/02/2009 Carnaval 24/02/2009 Carnaval 19/03/2009 Quinta Santa 10/04/2009 Paixão de Cristo 11/06/2009 Corpus Christi

3. Responsabilidades do cliente

São responsabilidades do cliente – e devem ser divulgadas de maneira adequada para seus usuários – para o bom funcionamento dos serviços prestados:

1. Evitar que equipamentos sejam movidos de seus locais sem a participação da Bah Trilegal
2. Proibir instalação de softwares nos equipamentos sem o consentimento da Bah Trilegal
3. Reaproveitar periféricos de equipamentos em outros (exemplo: retirar teclado, mouse ou memória de um computador e plugar noutro)
4. Modificar as instalações elétricas sem consulta à Bah Trilegal

Em casos emergenciais, consulte a Bah Trilegal pelos canais de contato apontados no item 1 deste catálogo para obter orientações e procedimentos.

4. Lista de serviços

Email e colaboração

Fornece acesso seguro para contas de email corporativas e funcionalidades colaborativas.

Vários pacotes de serviços são oferecidos para:

- usuário classe USO PADRÃO
- usuário classe USO EVENTUAL - usa email de vez em quando
- usuário classe USO INTENSO - exige espaço maior de armazenamento e outras features como acesso a redes sem fio

Manutenção de desktop

bla bla bla

5. Descrição dos serviços

Email e colaboração

Descrição

Os pacotes e serviços de email e calendário oferecem mecanismos de envio e recebimento de mensagens eletrônicas, manuseio de catálogo eletrônico e conexão remota a servidores de email.

Cada pacote inclui:

- Integração e sincronismo com bla bla bla
- Atualização automática de listas de distribuição
- Proteção com antivírus
- Armazenamento das mensagens por sete dias

Características opcionais estão disponíveis para os usuários classe USO INTENSO e que podem ser adicionadas facilmente aos usuários classe USO EVENTUAL ou USO PADRÃO:

- Acesso remoto ao email
- Sincronização via ActiveSync para equipamentos Treo, PocketPC, Windows Mobile 6.0
- Office Live Meeting
- MSN Messenger
- SPAM – filtro e prevenção (para email)
- Retenção de caixas postais removidas em até 45 dias

Nível de serviço

Serviço disponível 95% do tempo oferecido, exceto durante as janelas de manutenção previamente combinadas.

Preço

Classe Usuário	Descrição	Preço R\$ (mensal)
EVENTUAL	E-mail seguro e serviços de calendário para recuperação e envio de mensagens, gerenciamento de eventos de calendário, caixa postal com tamanho de 100MB, backup e e recuperação de backup	5,00
PADRÃO	E-mail seguro e serviços de calendário para recuperação e envio de mensagens, gerenciamento de eventos de calendário, caixa postal com tamanho de 200MB, backup e e recuperação de backup	9,50
INTENSO	E-mail seguro e serviços de calendário para recuperação e envio de mensagens, gerenciamento de eventos de calendário, caixa postal com tamanho de 300MB, backup e e recuperação de backup. Sincronização com dispositivos móveis.	12,00

Componentes do serviço

Nome	Visão Geral	SLA	Preço
Caixa de correio CLASSE PADRÃO	Conta no MS Exchange + 200 MB armazenamento. Usuários serão capazes de criar e modificar pastas públicas e pessoais. Usuários podem sincronizar seus dispositivos móveis com Outlook, calendário, tarefas e contatos.	99,9% disponível. Não inclui janelas de manutenção de uma hora por mês, a serem realizadas fora dos horários de pico.	Sem custo adicional.
Caixa de correio CLASSE INTENSO	Conta no MS Exchange + 300 MB armazenamento. Usuários serão capazes de criar e modificar pastas públicas e pessoais. Usuários podem sincronizar seus dispositivos móveis com Outlook, calendário, tarefas e contatos.	99,9% disponível. Não inclui janelas de manutenção de uma hora por mês, a serem realizadas fora dos horários de pico.	Sem custo adicional.
(...)			
Verificação de vírus	Mecanismo de antivírus está integrado para proteger mensagens de vírus conhecidos e oferecer atualizações periódicas.	Inclui entrega do email com tempo médio de verificação de 2 minutos; Bloqueio de vírus é eficiente contra 100% dos vírus conhecidos. Mecanismo checa automaticamente por atualizações de 5 em 5 minutos ...	Sem custo adicional.