

SERVIÇOS AMBASSADOR

TECNOLOGIAS MICROSOFT



UNISYS

Copyright © 2004 Unisys Corporation

All rights reserved.

Unisys is a registered trademark of Unisys Corporation.



Uso e Sigilo

O PRESENTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÃO DA QUAL A UNISYS CORPORATION, E SUAS SUBSIDIÁRIAS (“UNISYS”), É PROPRIETÁRIA.

A informação aqui contida está sujeita a alteração sem prévio aviso. Podem ser emitidas revisões para avisar sobre as referidas alterações e/ou aditamentos.

A Unisys é uma marca registada da Unisys Corporation



SERVIÇOS *AMBASSADOR* DE SUPORTE DE SOFTWARE DA UNISYS PARA TECNOLOGIAS MICROSOFT

Descrição do Serviço

Visão Geral

Os Serviços *Ambassador* de Suporte de *Software* da Unisys foram desenhados para ir ao encontro das necessidades de suporte de *Software* a Clientes que possuam Contratos de Serviços de Manutenção de *Hardware* e *Software*. Os Serviços *Ambassador* de Suporte de *Software* da Unisys proporcionam uma das parcerias de trabalho mais completas da indústria, coordenando o fornecimento de serviços técnicos de forma remota e emitindo, periodicamente, relatórios sobre o estado em que se encontram as suas plataformas, de modo a manter os Clientes a par das últimas tecnologias mais importantes e contribuir para a redução do pessoal destacado nas instalações do Cliente.

A Unisys oferece este serviço de valor acrescentado aos clientes que dispõem dum contrato de Manutenção. Este serviço é fornecido a um nível básico, com a possibilidade de encomendar componentes adicionais, que poderão incluir horas de consultoria suplementares e reuniões de revisão trimestrais. Com o serviço de suporte de *Software Ambassador*, o Cliente recebe um nível acrescentado de suporte. Este nível de serviço acrescentado inclui a nomeação dum especialista de *software* para apoio remoto, também conhecido como *Ambassador* de Suporte de *Software*, responsável por se familiarizar com os requisitos de suporte a nível da utilização do servidor empresarial. Os *Ambassadors* de Suporte de *Software* designados têm funções de coordenadores de suporte relativamente à tecnologia do Cliente, desempenhando por isso um papel importante como ponto de contacto na gestão de problemas críticos. O *Ambassador* desenvolve, de forma pró-activa, os seus conhecimentos sobre as condições da instalação do Cliente, da melhor utilização de tecnologia Unisys e dos produtos periféricos existentes, bem como da solução global de negócio do Cliente.

Entre os principais serviços a fornecer ao Cliente, destaca-se a possibilidade de aquisição de horas de consultoria. Esta opção disponibiliza aos nossos Clientes a oportunidade de trabalhar com os consultores Unisys, no sentido de obter um melhor aconselhamento e desempenho do seu ambiente utilizando tecnologia Unisys. O Cliente pode, também, optar por implementar as alterações recomendadas, utilizando as horas de consultoria de suporte remoto e adquirir horas de consultoria adicionais de acordo com suas necessidades. O *Software* de Suporte *Ambassador* encontra-se também disponível, à medida das necessidades de suporte específicas do Cliente.



Manterem-se actualizados relativamente às últimas versões de *software* dos diversos fornecedores utilizados, pode ser uma tarefa complexa para os recursos internos do IT, mas isso é evitado se esses fornecedores forem a Unisys e a Microsoft. Se possuir um Microsoft TAM (Technical Account Manager), as regras de suporte existentes entre o seu *Ambassador* e o TAM, permitem a comunicação entre estes dois especialistas de suporte. Se for reportada uma avaria crítica à Microsoft ou TAM, fica assim assegurado que o *Ambassador* Unisys, será automaticamente informado e pronto a envolver a equipa de suporte Unisys, caso seja solicitado o seu envolvimento. O mesmo acontece se a avaria for reportada à Unisys. Neste caso o Ambassador comunicará automaticamente com o TAM da Microsoft, mantendo-o informado sobre avarias críticas.

Os *Ambassadors* de Suporte de *Software* da Unisys são técnicos de suporte de software especialistas na resolução e coordenação de problemas críticos. As suas funções/serviços principais foram desenvolvidas para minimizar o impacto e o custo associado ao tempo de baixa dos sistemas, melhorar a produtividade e permitir aos Clientes a aplicação dos recursos correctos às questões de negócio relacionados com a tecnologia, conforme as necessidades. Como resultado, os Clientes podem aplicar os seus recursos internos de TI aos objectivos principais do negócio, em vez de os aplicar em contínuas operações de manutenção e gestão das soluções de tecnologia Unisys existentes.

Suporte Ambassador

Para Datacenter

Change Maintenance Service (CMS)
Critical Problem Management (9x5 or 24x7 based on Software IMS level)
OS Upgrade Impact Planning Assistance (10 Hrs)
Monthly CSC Support Status Review via Conference Call
Remote Semi-annual System Healthcheck
Electronic Client Specific Patch Notification
Quarterly Review of Software Incidents Report
Site Profile
Initial On-site Technical Review Meeting
Designated CSC Support Specialist

With flexible options to help you meet your changing support demands

Add-on Options
Support Consulting (20 Hrs)
On-site quarterly review meeting



O nível de Serviço *Ambassador* de Suporte de *Software* da Unisys inclui elementos funcionais standard, aos quais são adicionados os principais componentes para fornecer um serviço de suporte baseado nas necessidades do Cliente.

Serviço *Ambassador* de Suporte de *Software*

O Serviço *Ambassador* de Suporte de *Software* encontra-se incluído em todos os sistemas que utilizem Microsoft Windows 2003 Servidor *Datacenter Edition*. Este serviço é opcional em ambientes que tenham outros sistemas operativos e/ou plataformas. Este plano inclui o seguinte:

- ▶ *Ambassador* de Suporte de *Software* – É um especialista de suporte de *software* remoto, designado para o Cliente. O *Ambassador* de Suporte de *Software* da Unisys trabalha em estreita colaboração com pessoal de TI do Cliente e serve como ponto de contacto único para fornecimento de serviços e na gestão de problemas críticos durante o período normal de serviço 9x5 (9 horas x 5 dias por semana). Fora deste período 9x5 está disponível uma equipa de técnicos de suporte local e internacional. O *Ambassador* de Suporte de *Software* possui um conhecimento alargado das instalações, produtos e requisitos de negócio do Cliente.
- ▶ **Reunião Inicial de Análise Técnica na Instalação do Cliente** - O *Ambassador* de Suporte de *Software* efectua uma primeira reunião com os representantes do Cliente para obter informação técnica detalhada sobre o ambiente e perfil da instalação, necessária à solução para suporte do Cliente. Estes dados sobre a identificação do perfil do Cliente são mantidos nos sistemas internos da Unisys e podem ser acedidos pelo pessoal de suporte da Unisys sempre que for necessário fornecer um serviço de suporte ao Cliente.
- ▶ **Perfil da Instalação do Cliente** - A Unisys recolhe dados específicos sobre o Cliente, incluindo informação detalhada do ambiente da instalação do Cliente. O Perfil da Instalação é definido pelos seguintes pontos:
 - ▶ Identificação dos Níveis de *Software* instalados na solução:
 - ▶ *Identificação do Software* não suportado pela Unisys, bem como *software* de interface com as soluções Unisys.
 - ▶ Compatibilidades entre produtos de *Software*.
 - ▶ Identificação de problemas existentes e resolução de anomalias temporárias.
 - ▶ Informação sobre futuras actualizações ou instalações.
 - ▶ Identificação do Pessoal da Unisys e do Cliente, de suporte à solução, bem como das respectivas responsabilidades associadas.
 - ▶ Identificação relativa ao *Hardware*, tais como configurações, níveis de micro-códigos, níveis de *releases* de engenharia (ERL) e níveis de “plateau”.
 - ▶ Qualquer outra informação que possa auxiliar o pessoal de suporte da Unisys, numa melhor prestação dos serviços.



- ▶ **Revisão Trimestral de Análise de Incidentes de Software** - O *Ambassador* de Suporte de *Software* coordena, em cada trimestre, o acompanhamento de uma conferência telefónica com o Cliente destinada a analisar, em detalhe, as incidências de Suporte de *Software* desde a última reunião e a tomar eventuais acções apropriadas
- ▶ **Notificação Electrónica de Patches Específicos para o Cliente** - O *Ambassador* de Suporte de *Software* notifica o Cliente, via e-mail, sempre que é necessária a instalação de *patches* críticos que possam afectar a estabilidade e o desempenho das suas plataformas Unisys. O Cliente é responsável pela instalação de todos os *patches*. Os Clientes podem, também, optar pela aquisição ou não de horas de consultoria de suporte (disponíveis em pacotes de 20 horas), que poderão ser utilizadas para estas instalações e/ou quaisquer outras tarefas administrativas.
- ▶ **Auditoria Semestral do Sistema** - A Unisys fornece Relatórios Semestrais do Estado do Sistema que detalham determinadas observações e recomendações efectuadas pelo *Ambassador* de Suporte de *Software*, relativas ao desempenho e “saúde” operacional do sistema do Cliente.
Apesar de não ser uma análise em profundidade e com detalhe, o Relatório Semestral do Estado do Sistema foi desenhado para destacar, de forma pró-activa, as potenciais áreas problemáticas que possam vir a necessitar de futuras rectificações. Os dados do relatório são recolhidos remotamente, através de ferramentas nativas e proprietárias. A informação inclui carga do sistema, memória, processador, rede, e utilização de disco; e, ainda, *throughput* do SQL e carga do sistema *Exchange*, quando aplicável.
- ▶ **Conferência Telefónica Mensal de Análise de Estado de Suporte CSC** – Revisão mensal das actividades do *Ambassador* tais como a revisão dos itens de acção acordados na última reunião ainda em aberto e antecipar o planeamento de determinados eventos (designadamente futuras migrações ou actualizações de *Software*) e outros tópicos que o Cliente considere necessários.
- ▶ Assistência no Planeamento de Actualização do Sistema Operativo (OS) – Inclui até dez horas de assistência remota para avaliação das implicações e potenciais benefícios de uma actualização do OS.
- ▶ Assistência no planeamento para instalação de novos produtos de *Software*.
- ▶ Informação geral relativa à utilização e funcionamento dos actuais e futuros níveis de *Software*.
- ▶ **Gestão de Problemas Críticos** – Coordenado pelo *Ambassador* de Suporte de *Software* durante as horas normais de serviço 9X5 e por uma equipa de técnicos de suporte local e internacional, fora das horas normais de serviço (9x5 ou 24x7 para gestão de problemas críticos, determinado pelo nível de contrato de suporte de *software*)
- ▶ **Mudança do Serviço de Manutenção (CMS)** – Este serviço envolve o processo de certificação da Unisys de componentes de hardware e *software* para ambientes de Datacenter. O CMS permite, ainda, através de monitorização remota das partições num ambiente de Datacenter, alertar o Cliente quando uma partição de *software* invalida a certificação do Datacenter. O tempo de Suporte de consultoria, pode ser utilizado se o Cliente assim o solicitar como apoio do *Ambassador* na resolução duma Certificação de CMS



Opções

- ▶ **Consultoria de Suporte** - Inclui 20 horas de consultoria remota, que podem ser utilizadas para obter assistência sobre questões técnicas relativas à utilização dos produtos e tarefas administrativas/operacionais. Estas horas também podem ser utilizadas para assistência ao cliente, em qualquer decisão de Mudança de Serviço de Manutenção.
- ▶ **Reunião Trimestral de Análise de Incidentes de Software na Instalação do Cliente** - O *Ambassador* de Suporte de *Software* mantém e coordena, em cada trimestre, uma reunião de acompanhamento na instalação do Cliente para analisar em detalhe as incidências de suporte de *software* desde a última reunião e tomar as eventuais acções apropriadas.

A tabela seguinte identifica as combinações de serviço e os style-numbers associados:

Suporte de Software & Descrição do Nível de Serviço Ambassador	Suporte de Software & Descrição do Nível de Serviço Ambassador Abreviado	Style - Número
Windows 2003 Server Datacenter 4 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/04 SW SPT+SSA	GTS7523404-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 8 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/08 SW SPT+SSA	GTS7523408-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 12 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/12 SW SPT+SSA	GTS7523412-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 16 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/16 SW SPT+SSA	GTS7523416-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 20 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/20 SW SPT+SSA	GTS7523420-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 24 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/24 SW SPT+SSA	GTS7523424-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 28 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/28 SW SPT+SSA	GTS7523428-SSA
Windows 2003 Server Datacenter 32 processor software support and Ambassador service	ES7K520-40/32 SW SPT+SSA	GTS7523432-SSA
ES7000/550-560 4 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/04 SW SPT+SSA	GTS755604-SSA
ES7000/550-560 8 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/08 SW SPT+SSA	GTS755608-SSA
ES7000/550-560 12 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/12 SW SPT+SSA	GTS755612-SSA



Suporte de Software & Descrição do Nível de Serviço Ambassador	Suporte de Software & Descrição do Nível de Serviço Ambassador Abreviado	Style - Número
ES7000/550-560 16 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/16 SW SPT+SSA	GTS755616-SSA
ES7000/550-560 20 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/20 SW SPT+SSA	GTS755620-SSA
ES7000/550-560 24 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/24 SW SPT+SSA	GTS755624-SSA
ES7000/550-560 28 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/28 SW SPT+SSA	GTS755628-SSA
ES7000/550-560 32 processor software support and Ambassador service	ES7K550-60/32 SW SPT+SSA	GTS755632-SSA

A tabela seguinte identifica as combinações de opções *add-on* e style-numbers associados:

Add-on Option	Style Number
20 Hours Remote Support Consulting	GTS201-HRS
On-site Quarterly Technical Review	GTS201-MTG