

SERVIÇOS AMBASSADOR

SOFTWARE EMPRESARIAL DA UNISYS



**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* EMPRESARIAL DA UNISYS

### Descrição do Serviço

#### Visão Geral

Os serviços *Ambassador* de suporte de *software* Empresarial Unisys foram desenhados para ir ao encontro das necessidades de suporte de *software* de Clientes que possuam Contratos de Serviço de Manutenção e Assistência Técnica de Hardware e Software. Os serviços de Suporte de *Software Ambassador* da Unisys constituem uma das parcerias de trabalho mais completas da indústria, coordenando o fornecimento de serviços técnicos de suporte remoto e efectuando, periodicamente, relatórios de actividade do estado do sistema, ao mesmo tempo que mantém os Clientes a par das últimas tecnologias mais importantes e contribui para a redução de pessoal destacado para as instalações do Cliente.

A Unisys oferece este serviço de valor acrescentado aos clientes que dispõem dum contrato de Manutenção. O serviço é proposto num nível básico com possibilidade de encomendar componentes adicionais, que podem incluir horas de consultoria suplementares e reuniões de revisão trimestrais. O Cliente recebe um nível acrescentado de suporte com o serviços de suporte de *Software Ambassador*. Este nível de serviço acrescentado inclui a nomeação dum especialista de suporte de *software* remoto, também designado *Ambassador* de Suporte de *Software* e que é responsável por se familiarizar com os requisitos de suporte a nível do utilizador nos clientes com soluções empresariais non-Datacenter. Os *Ambassadors de Suporte de Software* têm funções de coordenadores de suporte relativamente à tecnologia do Cliente, desempenhando por isso um papel importante como ponto de contacto único na solução de problemas críticos. O *Ambassador* desenvolve de forma pró-activa os seus conhecimentos sobre as condições de instalação do cliente, a utilização da tecnologia Unisys e os produtos periféricos existentes, bem como a solução global de negócio do Cliente.

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



Os *Ambassadors* de Suporte de *Software* da Unisys são técnicos especialistas de suporte de software ao nível da coordenação e gestão de operações críticas. Os seus principais serviços/ funções foram desenhados 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 relacionadas 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.

Support Consulting (20 Hrs)
Critical Problem Management (9x5 or 24x7 based on Software IMS level)
CSC Service Request Coordination
OS Upgrade Impact Planning Assistance (10 Hrs)
Monthly CSC Support Status Review via Conference Call
Electronic Client Specific Patch Notification
Quarterly Review of Software Incidents Report
Site Profile
Initial On-site Technical Review Meeting
Designated CSC Support Specialist

<b>Add-on Options</b>
Support Consulting (20 Hrs)
On-site quarterly review meeting

***With flexible options to help you meet your changing support demands***

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



## Serviço *Ambassador* de Suporte de Software Empresarial

Este plano inclui o seguinte:

- ▶ **Ambassador de Suporte de Software** – um especialista de suporte de software remoto, designado para o Cliente. O *Ambassador* de Suporte de *Software* da Unisys trabalha em estreita colaboração com o pessoal de TI do Cliente e serve como ponto de contacto único para o fornecimento de serviços e para a de gestão de problemas críticos. O *Ambassador* de Suporte de *Software* possui um conhecimento alargado sobre as 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 detalhada sobre o ambiente técnico, necessária à solução de suporte do Cliente. Os dados de identificação do perfil do Cliente são mantidos nos sistemas internos da Unisys e podem ser acedidos 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 sobre o ambiente 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 e *software* de interface com *software* Unisys
  - ▶ Interdependências entre produtos de *software*
  - ▶ Identificação de problemas actuais e soluções 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
  - ▶ Informação relativa de *hardware*, tal como configurações, níveis de micro-códigos, níveis de *Releases* de Engenharia (ERL) e níveis de suporte de *plateau*
  - ▶ Qualquer outra informação que possa auxiliar a Equipa de suporte da Unisys numa melhor prestação de serviços.
- ▶ **Revisão Trimestral de Análise de Incidentes de Software** – O *Ambassador* de Suporte de *Software* coordena, trimestralmente, 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 bom desempenho dos seus servidores empresariais. O Cliente é responsável pela instalação de todos os *patches*. Os Clientes podem 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 tarefas administrativas.



- ▶ **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 a 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** – Coordenada pelo *Ambassador* de suporte de *software* designado durante as horas normais de serviço 9X5 e por uma equipa de técnicos de analistas de suporte, fora das horas normais de serviço (9x5 ou 24x7 para gestão de problemas críticos, determinado pelo nível de cobertura de suporte de *software*).
- ▶ O nível de serviço de Suporte de Software contratado pela Infra-estrutura de Manutenção e Suporte (9x5 ou 24x7), ditará qual o nível de suporte fornecido pelo serviço do *Ambassador* na gestão de problemas críticos.
- ▶ **Consultoria de Suporte** – Inclui vinte horas de consultoria remota, que podem ser utilizadas para obter assistência sobre questões técnicas relativas à utilização dos produtos e tarefas administrativas/operacionais. Estas vinte horas iniciais, incluídas no plano base, podem ser utilizadas fora do PPM do Cliente.

## Opções Add-Ons

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

## Regras

- ▶ Utilizar o número de Style GTS300-SSA para todas as encomendas de Serviços *Ambassador* non-Datacenter.
- ▶ Para sistemas que incluem partições Datacenter, o style para encomendas é o GTS *Ambassador* que corresponde ao style da licença de *software*. Para mais informações, ver Descrição de Serviço de Suporte de Software *Ambassador* para Datacenter no Web site da Unisys:

<http://iwww.unisys.com/gns/portfolio/InfrastructureSupportSvcS-11.asp>



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

<b>Add-on Option</b>	<b>Style Number</b>
20 Hours Remote Support	GTS201-HRS
On-site Quarterly Review	GTS201-MTG

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

<b>Opção Add-On</b>	<b>Número de Estilo</b>
Taxa para múltiplos sistemas	GTS200-ADD
20 horas de suporte remoto	GTS201-HRS
Análise trimestral <i>on-site</i>	GTS201-MTG
Pacote chamadas para 5 incidentes	GTS18-NP5
Gestão de Problemas Críticos 24x7	GTS205-CPM