



# Manual de Atendimento ao Cliente

## **HOSPEDAGEM**

(versão – Ago/2020)

# Apresentação

Este manual define a forma como a PRODEB atende seus clientes. Contempla os canais de atendimento, responsabilidades, catálogo de serviços técnicos com os respectivos tempos de atendimento, dentre outros. Foi criado com o objetivo de parametrizar o modelo de atendimento e garantir a qualidade dos serviços prestados.

Serve como uma ferramenta de grande utilidade para os clientes da PRODEB, e, através de suas orientações, abordadas de forma simples e objetiva, facilita o relacionamento, agiliza os processos de atendimento e estabelece uma relação de parceria e confiança entre as partes envolvidas.

Neste manual também estão relacionados os processos internos utilizados na rotina do atendimento aos clientes.

Colocamo-nos ao seu dispor, ao tempo em que desejamos que a parceria com a PRODEB traga bons frutos e sucesso para todos

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	4
2. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI.....	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	6
4. RESPONSABILIDADES.....	6
5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO .....	8
6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS.....	8
7. BACKUP.....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	10

## 1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo definir o Manual de Atendimento para a Hospedagem Dedicada de Servidores Virtuais de clientes no Data Center da PRODEB.

O serviço contempla a hospedagem dos servidores do cliente, alocados em Data Center abrigado em sala cofre, com uso exclusivo e administração do ambiente dos sistemas de informação realizada pela contratante, contemplando monitoramento do ambiente de produção e serviço padrão de cópia de segurança.

## 2. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

A PRODEB segue o conjunto de melhores práticas da ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) - modelo de referência para gerenciamento de serviços de TI mais aceito mundialmente. Este conjunto de práticas foi criado pela Secretaria de Comércio (Office of Government Commerce, OGC) do governo Inglês, a partir de pesquisas realizadas por Consultores, Especialistas e Doutores, para desenvolver as melhores práticas para a gestão da área de TI nas empresas privadas e públicas.

Abaixo, estão elencadas as disciplinas do ITIL que norteiam as rotinas de atendimento da PRODEB.

### GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e pode causar interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.

O Gerenciamento de Incidentes tem por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, garantindo os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

O tempo de normalização de um incidente é de até 4 horas, a partir do registro. A PRODEB garante que até 80% dos incidentes serão normalizados nesse prazo.

Todos os chamados abertos junto à Central de Atendimento serão registrados em sistema informatizado para acompanhamento e controle da sua execução, seguindo o fluxo abaixo:



## GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

A mudança é a necessidade de alteração de alguma característica em um ativo de TI do cliente visando uma melhoria ou correção. As mudanças podem ser de três tipos:

1. Programada: mudança previamente agendada, que passa pela aprovação da Gerente de Mudança e das áreas técnicas envolvidas, em ciclos que acontecem duas vezes por semana. Para aprovação, são analisadas as atividades e possíveis impactos nos ativos do cliente. Os clientes devem solicitar mudanças com 5 dias de antecedência. A data da mudança é acordada entre o cliente e a PRODEB.
2. Emergencial: mudança com impossibilidade de programação prévia, que exige tratamento especial. Necessita ser executada fora do planejamento normal de mudança, em razão de requerimento legal ou para resolução de problema existente no ambiente de produção. As mudanças emergenciais são aquelas que não podem esperar as reuniões de mudanças para serem analisadas. Esse tipo de mudança é acordada com o cliente.
3. Padrão: mudanças pré-aprovadas, a exemplo de uma mudança de senha de um usuário na aplicação. Atividades de baixo impacto e risco, porém necessárias. Esse tipo de mudança é acordada com o cliente.

O processo de mudança ocorre seguindo o fluxo abaixo:



### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

#### REGISTRO DE INCIDENTES

Central de Atendimento ao Cliente PRODEB:



**(71)3115-7777**



[atendimento@prodeb.ba.gov.br](mailto:atendimento@prodeb.ba.gov.br)

Esse canal de registro de incidentes funciona **24 horas durante 7 dias** por semana.

#### REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

- Acesso aos serviços:



[www.servicedesk.ba.gov.br](http://www.servicedesk.ba.gov.br)



Figura 01: Realizar logon com conta do Office365

### 4. RESPONSABILIDADES

#### **PRODEB**

- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Informar o cliente, com antecedência mínima de 72 horas, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção programada que demandem mais de 06 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade dos serviços hospedados;
- Realizar as manutenções necessárias,

	<p>preferencialmente, entre as 00:00 e 6:00 horas do dia vigente, quando o período não for superior a 06 (seis) horas. Caso o período de manutenção ultrapasse as 06 (seis) horas, será acordado previamente com o cliente. Isso evita interrupções que causem prejuízo à operação do serviço hospedado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administração do Backup (tanto das áreas de armazenamento no Storage como também das máquinas virtuais);</li> <li>- Efetuar o backup (cópias de segurança) de acordo com a Política de Backup da PRODEB;</li> <li>- Disponibilizar canal de atendimento 24 X 7;</li> <li>- Instalação dos servidores virtuais;</li> <li>- Administração e monitoramento das máquinas virtuais.</li> <li>- Atender os chamados dirigidos ao NOC dentro dos níveis acordados;</li> <li>- Fornecer velocidade de conexão da rede IP/Ethernet contratada.</li> </ul>
<b>Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecer contrato comercial com a PRODEB de acordo com a proposta de serviços;</li> <li>- Prover a PRODEB de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço e no acordo de nível de serviço (SLA);</li> <li>- Indicar representante junto à PRODEB para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar a sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;</li> <li>- Prover as informações tecnológicas da hospedagem, tipo da aplicação e banco de dados e demais informações necessárias à caracterização do serviço;</li> <li>- Manter a guarda da Cessão e Direitos de uso (Licenças) dos aplicativos e componentes pertinentes ao seu uso;</li> <li>- Informar as pastas para execução dos procedimentos de backup;</li> <li>- Definir os objetos a serem copiados, em consonância com a política de backup da PRODEB, caso tenha contratado serviço adicional de backup e restore.</li> </ul>

## 5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Para o Serviço de Hospedagem Dedicada, a PRODEB garante um percentual de disponibilidade de 99%, desde que observadas as obrigações a cargo do cliente e previstas no presente Documento, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- Falha na conexão (“LINK”) fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem responsabilidade da PRODEB;
- Falhas de programação da aplicação de responsabilidade do cliente, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
- As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, a partir das 22:00h;
- As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 6:00 e 7:00h da manhã;
- As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar as correções de segurança (patches).

## 6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Abaixo estão descritos todos os serviços do catálogo técnico que estão disponíveis para a Hospedagem Dedicada Virtual:

SERVIÇOS	TEMPO DE ATENDIMENTO
Administração de Backup.Restaurar Backup	8 horas úteis
Administração de Backup.Configurar Rotina de Backup	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Alterar permissão de usuário	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Alterar senha de usuário	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Criar/excluir usuário	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Desbloquear usuário	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Desfragmentar Tabelas de banco de dados	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Disponibilizar dump de banco de dados	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Disponibilizar fontes dos objetos	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Executar scripts de banco de dados para consulta	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Importar banco de dados	16 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Informações de Banco de Dados	8 horas úteis
Administração de Servidores.Realizar clone de Máquina Virtual	16 horas úteis
Administração de Servidores.Fornecer Consultoria Téc de Servidor e Serviço	8 horas úteis



Administração de Servidores.Realizar SNAPSHOT	8 horas úteis
Administração de Servidores.Exportar/Importar máquina virtual	16 horas úteis
Administração de Servidores.Fornecer Informações de Servidor	8 horas úteis
Administração de Servidores.Realizar Restore de Clone de Máquina Virtual	16 horas úteis
Administração de Servidores.Retornar SNAPSHOT	8 horas úteis
Administração de SGBD.Liberar acesso a servidor PostgreSQL	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Realizar Backup ou Restore	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Fornecer Informações de Sites/Aplicações	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Reiniciar Ports de Aplicação	8 horas úteis
Serviço de DNS.Fornecer Informações de DNS	8 horas úteis
Serviço de DNS.Publicar Domínio	8 horas úteis
Serviço de DNS.Publicar MailBox	8 horas úteis
Serviço de DNS.Publicar Nome	8 horas úteis
Serviço de DNS.Publicar Reverso	8 horas úteis
Serviço de Proxy.Levantar Informações	16 horas úteis
Serviço de Proxy.Liberar ou Bloquear sites	8 horas úteis
Suporte a Serviço FTP.Administrar Contas de FTP	8 horas úteis
Suporte a Serviço FTP.Redefinir Senha	8 horas úteis
Administração de Jobs.Alterar job	8 horas úteis
Administração de Jobs.Criar job	8 horas úteis
Administração de Jobs.Desativar job	8 horas úteis
Administração de SGBD.Atualizar versão de SGBD	16 horas úteis
Administração de SGBD.Excluir banco de dados	8 horas úteis
Administração de SGBD.Instalar SGBD	16 horas úteis
Administração de SGBD.Parar/Iniciar serviço de Banco de Dados	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Executar scripts de banco de dados para atualização	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Integrar Bancos de Dados	8 horas úteis
Administração de Banco de Dados.Migrar Banco de Dados	16 horas úteis
Administração de Servidores.Alterar Configuração de Servidor	8 horas úteis
Administração de Servidores.Realizar Migração de Servidor Física/Virtual	8 horas úteis
Administração de Servidores.Criar Máquina Física	16 horas úteis
Administração de Servidores.Instalar agente de backup/monitoria	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Alterar Configuração - Sites e Sistemas	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Atualizar Ambiente	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Instalar Certificado Digital	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Criar Site	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Excluir site/DNS/FTP/CMDB	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Migrar site	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Liberar Acesso a Servidor	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Disponibilizar Logs	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Aplicar Permissão em Arquivos	8 horas úteis

Administração de Sites e Sistemas WEB.Replicar Ambiente	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Configurar Zabbix	8 horas úteis
Administração de Sites e Sistemas WEB.Verificar Sites/Aplicações	8 horas úteis
Serviço de Proxy.Instalar e configurar serviço	8 horas úteis
Serviço de Proxy.Manutenção de ACL	8 horas úteis
Administração de Servidores.Certificado Digital	8 horas úteis
Administração de Servidores.Fornecer Informações de Sites/Aplicações	8 horas úteis
Serviços de Segurança.Desfiguração de Sites	8 horas úteis
Service Desk.Criar Contas	8 horas úteis

## 7. BACKUP

Estão condicionados à política vigente da Prodeb os itens abaixo:

- Backup de arquivos (contidos em pastas selecionadas): será processado backup diário com retenção dos últimos 30 dias;
- Backup de bancos de dados em ambiente de produção - será processado da seguinte forma: Backup diário, todos os dias da semana, com retenção dos últimos sete dias;
- Backup semanal, toda sexta-feira, com retenção das quatro últimas semanas; Backup mensal, na última sexta-feira de cada mês, com retenção dos últimos 12 meses;
- Backup anual, na última sexta-feira do ano, com retenção dos últimos cinco anos;
- Backup de máquinas virtuais: será processado um backup mensal, com retenção de 30 dias. Qualquer solicitação de serviço que envolva outros equipamentos, software de backup, local de armazenamento de mídias, alteração na frequência de geração ou no tempo de retenção do backup deverá ser analisada previamente pela Prodeb, quanto à sua viabilidade, em prazo negociado entre as partes;
- Solicitação de “restore” de arquivos deverá ser realizada através de RDS (Sistema de requisição de serviços Prodeb) e será atendida no prazo de até 08:00hs (oito horas úteis);
- É de responsabilidade do cliente, fornecer usuário/senha de acesso e as pastas onde deverão ser realizadas as cópias de backup, utilizando a política Prodeb;
- A Prodeb se responsabiliza em entregar ao cliente uma cópia das máquinas virtuais em caso da quebra ou finalização do contrato.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PRODEB fará o monitoramento padrão das máquinas descrito na Documentação Técnica. Caso os indicadores de alerta sejam atingidos ou ultrapassados, o cliente será notificado.

Se houver problemas de hardware, a PRODEB comunicará o cliente, que ficará responsável por acionar a sua assistência técnica e fazer a devida comunicação à PRODEB para liberação do acesso ao prédio.