



DPI Desenvolvimento de Projetos em Informática

IT CORPORATE SOLUTIONS
Divisão Infra-estrutura de TI
Planos de Suporte





INTRODUÇÃO

Com a dependência cada vez maior de nossas empresas às tecnologias atuais, preocupar-se com uma estratégia de suporte à infraestrutura de TI é, sem dúvida, um seguro daquele que é nosso maior patrimônio - a *Informação*.

Porém, o crescente aumento da abrangência e complexidade das soluções torna inviável a criação de um departamento de informática com profissionais que atendam essa demanda.

PLANOS DE SUPORTE

Com foco nessa questão, a DPI criou uma linha de serviços oferecidos através de diferentes modalidades de contrato denominados **Planos de Suporte**, que cobrem as necessidades de infraestrutura de TI de seus Clientes.

Para garantir a qualidade necessária, a DPI mantém uma equipe de profissionais especializados em produtos e serviços dos principais fabricantes de soluções como 3Com, Cisco, CA, HP, Microsoft, Novell, entre outros.

Principais Benefícios percebidos pelo Cliente:

- O investimento em suporte e manutenção do ambiente de TI é minimizado, permitindo a realocação de recursos em novas tecnologias;
- Passa a contar com suporte de alto nível para a resolução de problemas;
- Equipe dedicada de suporte garante o envolvimento e conhecimento do ambiente da empresa;
- Os tempos de parada causados por problemas de infraestrutura são reduzidos;
- Eventuais horas excedentes no mês com valores menores, viabilizando inclusive projetos de maior porte.

Outro benefício importante é a possibilidade de implementação das melhores práticas de governança de TI baseado em modelos mundialmente aceitos, como COBIT e ITIL.

Independente da modalidade de Plano de Suporte escolhido, nossos clientes têm a certeza de contar com serviços personalizados, com acesso a profissionais altamente qualificados e às ferramentas e recursos necessários para oferecer a melhor solução.

PLANOS DISPONÍVEIS

Existem quatro modalidades de contrato dos Planos de Suporte da DPI:



PSA - Plano de Suporte Avançado

É o contrato mensal mais completo oferecido. Além de assumir o departamento de Tecnologia da Informação do Cliente – uma vez que esse contrato engloba todos os serviços do Plano de Suporte Operacional - agrega-se a ele serviços de consultoria para o efetivo alinhamento das estratégias de negócio às estratégias da área de TI (governança TI), objetivando a performance tecnológica e financeira de sua empresa.

PSO - Plano de Suporte Operacional

Trata-se de um contrato mensal (com um pacote de horas pré-definido), onde a DPI estrutura e assume o departamento de Tecnologia da Informação do Cliente de acordo com suas necessidades. Nossa proposta baseia-se em uma metodologia para gerir essa infraestrutura de TI oferecendo suporte e implementando soluções. Essa modalidade permite inclusive a alocação de profissionais residentes, através do serviço de OutTasking. Com isso, nossos Clientes direcionam seus esforços para o seu efetivo core business.

PSP - Plano de Suporte Programado

Para os clientes que não desejam ter um Contrato Mensal, a DPI criou esta modalidade que visa atender o cliente em algumas características específicas conforme tabela comparativa. Neste Plano a DPI se compromete em manter um cronograma onde regularmente serão executados serviços de auditoria para avaliação do ambiente de TI.

PSC - Plano de Suporte Corporativo

O foco deste plano é poder contar com a expertise da DPI na assessoria e consultoria no uso estratégico da TI para – num primeiro momento – garantir que a TI suporte as operações alinhado às expectativas da empresa, e posteriormente possa ser usado como diferencial estratégico – visando criar vantagens competitivas reais.

SERVIÇOS OFERECIDOS - CARACTERÍSTICAS

Acesso aos Engenheiros de Suporte do Fabricante: A DPI trabalha com uma equipe de suporte qualificada e experiente. Somente problemas mais complexos ou questões que envolvam o próprio produto (mas que nem por isso é fornecido pelo fabricante suporte e/ou soluções gratuitas) é que geram a necessidade de auxílio da equipe de engenheiros dos fabricantes (e que a DPI mantém contratos de suporte que oferecem esses serviços).

Acesso as Bases de Informações Técnicas: Para auxiliar no processo de resolução de problemas e oferecer soluções o mais rápido possível, a DPI mantém uma base de dados de todos os problemas reportados com suas respectivas soluções. A essa base acrescenta-se as bases dos fabricantes a qual a DPI possui contrato e obtêm-se uma enorme fonte de informações disponíveis a nossos Clientes.

Ações Preventivas: O que acontece se um serviço de sua infraestrutura de rede para de funcionar? Normalmente isto ocorre quando mais se precisa, e é nesta hora que os custos de um down-time são percebidos e se mostram altos. Através das *Auditorias Periódicas*, os profissionais da DPI diagnosticam e antevêm uma série de problemas antes que eles ocorram e atuam imediatamente. Esse acompanhamento permite também prever o crescimento da utilização da rede em diversas situações.



Assessoria em RH: Em alguns casos, a área de Recursos Humanos da empresa necessita contratar algum profissional para atuar em TI, mas não possui condições para avaliar tecnicamente os candidatos. A DPI oferece então uma assessoria para o recrutamento e seleção de pessoal necessário.

Auditoria Orientada a Resultados: Desde que de interesse e com autorização formal por parte do cliente, a DPI poderá tomar para si a responsabilidade de orientar os usuários da empresa em busca da melhoria contínua na qualidade de serviços e na melhor utilização de recursos computacionais existentes.

Auditoria Periódica: Visitas programadas e periódicas dos técnicos responsáveis pelas contas para checagem de uma série de itens da configuração de infraestrutura do Cliente – visando proporcionar o bom andamento da rede.

Auxílio em Decisões Estratégicas: Para que a Tecnologia da Informação ofereça a empresa o suporte aos serviços necessários e possa inclusive ser um diferencial num mercado altamente competitivo como o vivido atualmente, é fundamental que haja forte alinhamento entre as estratégias de negócio e as estratégias de TI. Isso é conseguido através de uma redefinição conceitual de uso da infraestrutura, sustentada na adoção de melhores práticas de Governança de TI existentes no mercado.

Com o maior comprometimento que naturalmente envolve o Cliente e a DPI, é possível uma assessoria focada na melhoria da utilização dos recursos de infraestrutura, utilização plena da capacidade da tecnologia já instalada e a melhoria para trazer mais benefícios para o próprio negócio.

Inventário: Controle do inventário de hardware e software dos computadores da empresa, além de levantamento dos licenciamentos de software.

Outtasking: Alocação de profissionais qualificados para desempenhar funções de TI ou de processos operacionais no cliente. As principais vantagens são – a) ganho operacional, reduzindo o tempo com tarefas de gerência e administração dos profissionais; b) transformação do custo fixo de recursos em prestação de serviços, reduzindo impostos, riscos e encargos trabalhistas; c) eliminação da preocupação com treinamento e capacitação da equipe assim como a gestão dos recursos e o turnover; d) jurisdição direta às metodologias de trabalho da DPI.

Prioridade no Atendimento: Os clientes participantes dos Planos de Suporte DPI têm total prioridade no atendimento em detrimento a clientes sem este status. E a DPI estrutura-se em função do número desses clientes preferenciais.

Processos de Backup: Análise das tecnologias e dos processos de Backup para sua otimização e correta operacionalização.

Processos de Segurança: Análise das tecnologias e dos processos relacionados a segurança da informação, tanto física como de acesso via Internet.

Relatórios Mensais: Nossos Clientes recebem mensalmente um Relatório de todas as Ordens de Serviço que registram os incidentes abertos solicitando suporte. Elas contêm informações como o produto, a descrição do problema, o técnico responsável, data de abertura e encerramento, a solução adotada, etc.

Serviço Pró-ativo de Informações: Toda a estrutura de suporte disponibilizada pela DPI oferece a possibilidade de nossos clientes estarem recebendo as mais recentes informações



técnicas notificando o lançamento de patches de atualizações, detecção de bugs e outras informações em primeira-mão.

Suporte Local: Sempre que necessário um de nossos profissionais de suporte é deslocado até as instalações do cliente para o diagnóstico de determinado problema e sua efetiva correção.

Suporte Remoto: Solução de comunicação remota (acesso criptografado) visando diminuir o tempo na resolução de problemas. Possível inclusive a execução de serviços de *Auditorias Periódicas*.

Valor Diferenciado nas Horas Excedentes: Os contratos firmados nos Planos de Suporte da DPI contemplam um determinado número de horas. Caso este número seja maior num determinado período, o valor cobrado é consideravelmente menor que o valor-hora normalmente praticado pela DPI, o que caracteriza, mesmo nos casos em que se excede a utilização dos serviços contratados, uma redução nos investimentos em informática.

TABELA COMPARATIVA DOS PLANOS DE SUPORTE

CARACTERÍSTICAS	PSA	PSO	PSP	PSC
Acesso ao Suporte do Fabricante	✓	✓		
Acesso as bases de Informações Técnicas	✓	✓		
Ações Preventivas	✓	✓	✓	
Assessoria em RH	✓			✓
Auditoria Orientada a Resultados	✓		✓	✓
Auditoria Periódica	✓	✓	✓	✓
Auxílio em Decisões Estratégicas	✓			✓
Inventário	✓	✓	✓	
OutTasking	✓ ¹	✓ ¹		
Prioridade no Atendimento	✓	✓		✓
Processos de Backup	✓	✓	✓	✓
Processos de Segurança	✓	✓	✓	✓
Relatórios Mensais	✓	✓		
Serviço Pró-ativo de Informações	✓	✓	✓	
Suporte Local	✓	✓	✓	
Suporte Remoto	✓	✓	✓	
Valor diferenciado nas horas excedentes	✓	✓		✓

1 – O serviço de OutTasking pode ou não ser contratado.



PRODUTOS ELEGÍVEIS PARA ATENDIMENTO

A lista abaixo apresentada deve ser entendida como uma forma de expor as linhas principais de produtos suportados. Não é um fator de limitação da atuação da DPI.

- CA ArcServe Backup
- CA eTrust Anti virus e Anti-Spyware
- CA Security Content Management
- MS Windows 2003 Server
- MS Windows 2008 Server
- MS Windows 98/XP/Vista
- MS Office 2000/2003/XP/2007
- MS Exchange Server
- MS ISA 2004 Server
- MS Serviços de Terminal
- Novell Netware
- Novell BorderManager
- Novell GroupWise
- Novell Suse Linux

CONCLUSÃO

A DPI possui grande interesse em oferecer a seus clientes preferenciais suporte rápido e confiável para a linha de produtos elegíveis. Os pacotes de suporte são flexíveis e fornecem uma série de características que os diferenciam de contratos de suporte comum. Se você deseja maiores informações sobre os Planos de Suporte ou sobre outras opções de serviços, entre em contato com a DPI. Ligue para 0xx15 3227-8104.

Declaração De Propriedade

Este material ou quaisquer partes do mesmo não podem ser copiadas sem a permissão por escrito da DPI.

Declaração De Isenção de Responsabilidade

A DPI não oferece garantias nem assume responsabilidades no que diz respeito ao conteúdo ou ao uso deste material e não oferece quaisquer garantias, expressas ou implícitas, acerca de seu potencial comercial ou adequação para qualquer propósito em particular. Ademais, a DPI reserva-se o direito de revisar esta publicação e de proceder as alterações em seu conteúdo a qualquer momento, sem a obrigação de notificar qualquer pessoa ou entidade acerca de tais revisões ou alterações.

Marcas Registradas

Nomes de produtos e empresas aqui mencionadas podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários.

DPI – Desenvolvimento de Projetos em Informática
Av. Cel. Nogueira Padilha, 2480
CEP 18020-003 – Sorocaba – SP
Fone 0xx15 3227-8104 / Fax 0xx15 3237-1111
Visite nosso site www.dpinet.com.br