

## SUPORTE TÉCNICO DO WINDOWS SERVER

### DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços de engenharia remota para analisar, aconselhar e resolver problemas relacionados ao sistema operacional e problemas de compatibilidade nas versões suportadas do Windows Server.

### SERVIÇOS E PRODUTOS

#### A. Suporte técnico para Windows Server

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para resolver problemas em funções específicas do sistema operacional Windows Server, conforme descrito na tabela abaixo. Isso inclui diagnosticar e solucionar um problema específico, resolver mensagens de erro ou abordar funcionalidades que não estejam funcionando conforme o esperado.

A PPT também oferecerá suporte de curta duração (restrito a seis horas ou menos) para resolver desafios ou questões relacionadas a funções específicas no Windows Server, conforme descrito abaixo. Isso inclui oferecer consultoria especializada e práticas recomendadas para ajudar na resolução de problemas e melhorar o desempenho.

| FUNÇÃO   | SUORTE À RESOLUÇÃO DE INCIDENTES |
|--|----------------------------------|
| Serviços de certificado do Active Directory (AD CS)                | X                                |
| Serviços de domínio do Active Directory (AD DS)                    | X                                |
| Serviços de Federação do Active Directory (AD FS)                  | X                                |
| Serviços de diretório leve do Active Directory (AD LDS)            | X                                |
| Serviços de gerenciamento de direitos do Active Directory (AD RMS) | NÃO SUPORTADO                    |
| Atestado de saúde do dispositivo (a partir de 2016)                | NÃO SUPORTADO                    |
| Servidor DHCP  | X                                |
| Servidor DNS   | X                                |
| Serviços de arquivo e armazenamento                                | X                                |
| Serviço de Guardião do Anfitrião (a partir de 2016)                | NÃO SUPORTADO                    |
| Hyper-V  | NÃO SUPORTADO                    |
| Serviços de impressão e documentos                                 | X                                |
| Acesso remoto  | X                                |
| Serviços de área de trabalho remota                                | X                                |
| Serviços de ativação de volume - KMS                               | NÃO SUPORTADO                    |
| Servidor da Web (IIS)  | X                                |
| Experiência com o Windows Server Essentials                        | NÃO SUPORTADO                    |
| Serviços de atualização do Windows Server (WSUS)                   | X                                |
| Servidor de política de rede (acesso direto / RAS VPN etc.)        | X                                |

Os serviços foram projetados em dois níveis:

- 5 x 9 - Destina-se a plataformas não críticas, fornecendo suporte durante o horário comercial normal.
- 7 x 24 - Destina-se a um ambiente de produção, fornecendo acesso às nossas equipes de suporte 24 horas por dia.

A PPT fornecerá recursos de suporte adequados para prestar os Serviços de suporte ao ambiente Microsoft Windows Server do cliente ("Sistemas Cobertos") em inglês. Especificamente, a equipe de engenharia remota da PPT ("Suporte Técnico") fornecerá suporte remoto geral (por exemplo, via telefone ou compartilhamento de tela) nos Sistemas Cobertos.

O suporte técnico do Windows Server incluirá o seguinte:

1. **Criação de tíquetes de incidentes:** O processo começa com o Cliente criando um tíquete no Central Park, o portal do cliente do PPT. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do tíquete
2. **Orientação sobre incidentes:** A equipe ou o indivíduo de suporte da PPT entrará em contato com o ponto de contato do cliente listado no tíquete para entender o

Commented [PG1]: Remover sistema operacional

objetivo atual e o resultado desejado. A equipe de suporte da PPT ou o indivíduo aconselhará o Cliente sobre as etapas para a resolução.

3. *Encerramento do incidente:* Depois que o suporte tiver sido fornecido ao cliente e este confirmar que a solicitação foi atendida, o tíquete será marcado como concluído e fechado.

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tíquetes de incidentes, das notas de engenharia e do progresso no Central Park. As credenciais de acesso ao Central Park serão fornecidas durante o processo de integração do contrato.

O Cliente é responsável por garantir que o pessoal apropriado do Cliente esteja disponível para trabalhar com a equipe de Suporte Técnico da PPT, pois as atividades são de natureza colaborativa. A equipe do Cliente deve ser capaz de se comunicar em inglês. Os Serviços estão condicionados a essa colaboração do Cliente e as atividades de correção serão fornecidas somente por meio de compartilhamento de tela, instrução verbal ou instrução escrita. O compromisso de serviço da PPT consiste no suporte consultivo fornecido neste documento e pode não fornecer nenhum produto ou resultado específico.

#### **B. Atividades fora do escopo**

- Preparação de relatórios de análise de causa raiz (RCA).
- Ativação da licença e resolução de conformidade.
- Trabalho de projeto (atividades relacionadas a planejamento, implementação e gerenciamento)
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de qualquer solução de software da Microsoft
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer produtos da Microsoft, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou versões menores/maiores upgrades. No entanto, a PPT corrigirá quaisquer problemas encontrados durante o processo de atualização, uma vez que ele tenha sido realizado pelo Cliente.
- Gerenciamento de patches e coordenação de atualizações.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de um produto Microsoft.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionados a um produto de terceiros.
- Problemas de compatibilidade de software e aplicativos comerciais/sob medida.
- Suporte a automação e orquestração.
- Hospedagem e gerenciamento.
- Fornecimento de mídia de sistema operacional para o sistema operacional Windows Server legado, caso um cliente precise reconstruir um servidor e não tenha backup.
- Quaisquer atividades relacionadas ao Windows Server Update Services (WSUS) que não sejam específicas para a correção de problemas.

#### **PADRÕES DE DESEMPENHO: SLAS E KPIS**

##### **A. SLAs - Suporte ao sistema operacional**

Document ID: LEGCON080 WIN SERV Portuguese  
v. 2

Date issued: 21 March 2025

Machine Translated from English

### 1. Suporte técnico para Windows Server em Park Place - 9 x

A seguir, são apresentados os compromissos de tempo de resposta da PPT sob este serviço com relação aos incidentes e à gravidade:

|                                 | BAIXO   | NORMAL  | ALTO  | URGENTE   |
|---------------------------------|---|---|---|---|
| <b>SEVERIDADE</b>               | Gravidade 4   | Gravidade 3   | Gravidade 2   | Gravidade 1   |
| <b>TEMPO DE RESPOSTA DA SLA</b> | 9 x 5 x 12 Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA | 9 x 5 x 12 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA       | 9 x 5 x 8 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA  | 9 x 5 x 4 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA                          |
| <b>DESCRIÇÃO</b>                | Solicitação de perguntas do tipo consultoria              | Desempenho do sistema degradado com soluções alternativas disponíveis | O desempenho dos principais componentes é significativamente prejudicado ou o principal grupo de usuários sofre um desempenho ruim durante um período significativo | Componente-chave indisponível ou grupo-chave de usuários incapaz de acessar o ambiente. |

*Tempos de resposta do SLA* : Esse é o número de horas em que o PPT responderá ao ticket do incidente. Por exemplo, "4" em "9 x 5 x 4" significa um tempo de resposta de 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço foi recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte da PPT Solutions e (b) a PPT concluiu a análise inicial e confirmou que a solicitação está relacionada aos Sistemas Cobertos incluídos na Programação de Pedidos. O Cliente poderá escolher um tempo de resposta fora do (mais lento que) tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais.

## 2. Suporte técnico para Windows Server em Park Place - 24 horas por dia, por

A seguir, são apresentados os compromissos de tempo de resposta da PPT sob este serviço com relação aos incidentes e à gravidade:

|                          | BAIXO   | NORMAL  | ALTO  | URGENTE   |
|--------------------------|---|---|---|---|
| SEVERIDADE               | Gravidade 4                                   | Gravidade 3   | Gravidade 2   | Gravidade 1   |
| TEMPO DE RESPOSTA DA SLA | 24 x 7 x 12 horas                             | 24 x 7 x 8 horas  | 24 x 7 x 4 horas  | 24 x 7 x 30 minutos*  |
| DESCRIÇÃO                | Solicitação de perguntas de tipo consultoria. | Desempenho do sistema degradado com soluções alternativas disponíveis | O desempenho dos principais componentes é significativamente prejudicado ou o principal grupo de usuários sofre um desempenho ruim durante um período significativo | Componente-chave indisponível ou grupo-chave de usuários incapaz de acessar o ambiente. |

\* Resposta técnica em até 60 minutos.

*Tempos de resposta do SLA:* Esse é o número de horas em que o PPT responderá ao tíquete de incidente. Por exemplo, "4" em "24 x 7 x 4" significa uma resposta de 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço tiver sido recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte de Soluções da PPT e (b) a PPT tiver concluído a análise inicial e confirmado que a solicitação está relacionada aos Sistemas Cobertos incluídos na Programação de Pedidos. O Cliente poderá escolher um tempo de resposta fora do (mais lento que) tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais.