

## SUORTE TÉCNICO DA NUTANIX

### DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços de engenharia remota para revisar, aconselhar e resolver problemas relacionados a software, sistema operacional e problemas de compatibilidade em versões de produtos de software Nutanix compatíveis.

### SERVIÇOS E PRODUTOS

#### A. Suporte técnico da Nutanix

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os resultados abaixo:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	INFRAESTRUTURA DE NUVEM DA NUTANIX	NUTANIX CLOUD MANAGER	ARMAZENAMENTO UNIFICADO DA NUTANIX
Degradação do desempenho do cluster	Solução de problemas quando o cluster apresenta tempos de resposta lentos, alto uso de recursos ou gargalos que afetam máquinas virtuais (VMs) ou aplicativos.	Sim	Não	Sim
Problemas de saúde do cluster	Solução de problemas quando o cluster informa avisos de integridade, falhas de nós ou interrupções de serviço.	Sim	Sim	Sim
Latência de armazenamento e gargalos de E/S	Solução de problemas com alta latência de armazenamento ou gargalos de E/S, que podem surgir de discos ou controladores de	Sim	Não	Sim

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	INFRAESTRUTURA DE NUVEM DA NUTANIX	NUTANIX CLOUD MANAGER	ARMAZENAMENTO UNIFICADO DA NUTANIX
	armazenamento sobrecarregados.			
Falhas ou instabilidade da VM	Solução de problemas quando as VMs estão falhando ou apresentando instabilidade.	Sim	Não	Não
Falhas de upgrade	Solução de problemas durante upgrades do AOS ou AHV, diagnosticando problemas de incompatibilidade ou instalações incompletas.	Sim	Sim	Sim
Problemas de conectividade de rede	Solução de problemas com problemas de conectividade de rede que afetam a comunicação entre VMs ou nós. Os problemas de conectividade de rede estão limitados à conexão entre os nós e dentro deles.	Sim	Sim	Sim
Falhas de snapshot e clonagem	Solução de problemas quando os snapshots ou os processos de clonagem de VMs falham devido a corrupção ou limitações de armazenamento.	Sim	Não	Sim
Falhas de replicação e sincronização	Solução de problemas quando há falha na replicação ou sincronização de dados entre clusters.	Sim	Sim	Sim

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	INFRAESTRUTURA DE NUVEM DA NUTANIX	NUTANIX CLOUD MANAGER	ARMAZENAMENTO UNIFICADO DA NUTANIX
Expansão de nós e desafios de dimensionamento	Solução de problemas que surgem ao adicionar novos nós ou dimensionar o cluster, especialmente se houver problemas de compatibilidade.	Sim	Não	Sim
Gerenciamento de espaço e armazenamento de instantâneos	Solução de problemas que surgem no gerenciamento do espaço de snapshot e na otimização das configurações de armazenamento quando as VMs ou os pools de armazenamento ficam sem espaço.	Sim	Não	Sim

Os serviços foram projetados em dois níveis:

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

A PPT fornecerá os recursos de suporte adequados para prestar os Serviços de suporte ao ambiente de software Nutanix 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 da Red Hat 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 da PPT. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do tíquete
2. **Orientação sobre incidentes:** A equipe de suporte da PPT ou o indivíduo se envolverá com o ponto de contato do cliente listado no tíquete para entender o 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

- Resolução de problemas de licença de software da Nutanix
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de qualquer solução de software Nutanix Add On.
- Consultas sobre licenciamento e limitações de capacidade
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionados a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta da Nutanix.
- Solução de problemas durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres ao vivo.

## PADRÕES DE DESEMPENHO; SLAS E KPIS

### A. SLAs - Suporte ao sistema operacional

- Suporte técnico da Nutanix 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:

	<b>BAIXO</b>	<b>NORMAL</b>	<b>ALTO</b>	<b>URGENTE</b>
<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 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 seu ambiente Nutanix.

*Tempos de resposta do SLA* : Esse é o número de horas em que o PPT responderá ao tíquete do incidente. Por exemplo, "4" significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). 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.

- Suporte técnico da Nutanix 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:

	<b>BAIXO</b>	<b>NORMAL</b>	<b>ALTO</b>	<b>URGENTE</b>
<b>SEVERIDADE</b>	Gravidade 4	Gravidade 3	Gravidade 2	Gravidade 1
<b>TEMPO DE RESPOSTA DA SLA</b>	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*
<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 seu ambiente Nutanix.

\* Envolvimento técnico 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" significa um tempo de resposta de 4 horas (por exemplo, 7x24x4). O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço foi recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte de Soluções da PPT 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.