



# Serviços & Suporte

Visão Geral dos serviços de SLA (Service Level Agreement)

[proleit.com.br](http://proleit.com.br)

**ProLeiT**  
by Schneider Electric

# Da solicitação à solução

Com o Plant iT & brewmaxx, você está investindo em uma solução de automação confiável e de alto desempenho. Além disso, oferecemos aos nossos clientes serviços e suporte técnico através de nossa própria equipe. O escopo dos serviços é especificado em um Service Level Agreement (SLA). Portanto, garantimos o suporte ideal para todo o ciclo de vida de sua planta.

## Suporte 24/7

A ProLeiT possui uma equipe de serviço altamente qualificada para fornecer a você todo o suporte necessário. A equipe de suporte é o primeiro ponto de contato para sua consulta. Todas as perguntas são tratadas pelo Helpdesk central da ProLeiT. Nosso suporte técnico está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Oferecemos suporte por telefone, e-mail e discagem remota dentro dos prazos de resposta contratualmente acordados.

Engenheiros com ampla experiência em projetos estão no centro de nossa equipe de suporte. Quando confrontados com uma variedade de requisitos complexos de suporte ou problemas de tecnologia, as equipes de projeto e desenvolvimento são integradas ao processo de solução de problemas, se necessário.

Quaisquer falhas registradas por você, que resultem em paralisação da produção ou afetem negativamente a produção, obviamente têm a maior prioridade. Nossa equipe de suporte concentra-se em problemas rápidos, resolvendo-os para obter sua planta de volta à produtividade total o mais rápido possível. A falha é posteriormente analisada por nossa equipe de Gerenciamento de Problemas. Nosso objetivo é determinar as causas das falhas e eliminá-las permanentemente.

## Dial-in Remoto

Usamos soluções VPN ou site-to-site seguras e avançadas, permitindo assim que nossa equipe de suporte acesse rapidamente sua

planta. Ao usar uma conexão VPN via telefone ou roteador LAN-LAN, o acesso é obtido através do nosso portal de serviços VPN.

## Verificações de integridade

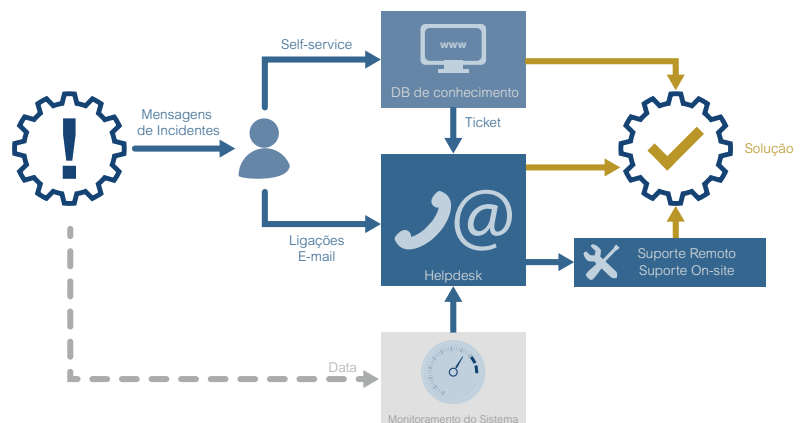
Graças às verificações de integridade, sua planta é rotineiramente verificada quanto aos pontos mais vulneráveis. Você recebe um extenso relatório com as ações recomendadas.

## Banco de dados de conhecimento e rastreamento de tickets

Em nosso banco de dados de conhecimento, você encontrará várias soluções como perguntas frequentes, além de links para download e documentos de software do sistema. Se esta seção de autoatendimento não oferecer uma solução adequada, você poderá gerar um ticket e encaminhar sua solicitação diretamente para nós. O rastreamento de ticket permite visualizar o status do processamento online a qualquer momento.



Here you can find more information on remote maintenance and supported dial-in methods.



# Monitoramento do sistema



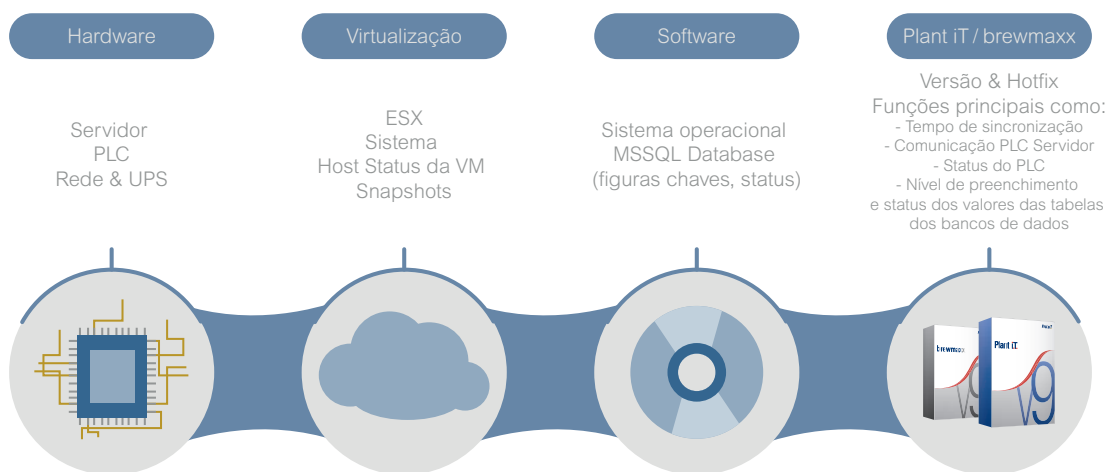
## Monitoramento automático 24/7 dos seus sistemas

O monitoramento do sistema torna transparente o comportamento operacional de suas plantas com Plant iT & brewmaxx e seus componentes individuais. Ele é instalado como um sistema autossuficiente próximo à planta de produção e fornece informações sobre estado em que se encontra. O histórico também exibe tendências e informa as pessoas responsáveis pelo sistema se ocorrerem situações críticas. Comparados aos trabalhos de manutenção executados manualmente, as funções de

monitoramento, diagnóstico e alerta são totalmente automatizadas e estão disponíveis 24 / 7 sem custos adicionais. Assim que

uma falha for detectada pelo sistema de monitoramento, um e-mail automático (alarme) é enviado ao ProLeiT Helpdesk, ao operador da planta ou a outros prestadores de serviços. Opcionalmente, as mensagens de alarme podem ser fornecidas como listas ou exibidas visualmente como dados em um painel.

A resposta a uma mensagem de falha recebida é coordenada entre você, como operador da planta, qualquer prestador de serviços de TI envolvido e o suporte técnico da ProLeiT. Você decide então o início das medidas necessárias para resolver o problema (troubleshooting).



Nosso monitoramento de sistema possui aproximadamente 1.200 plugins de verificação exclusivos que cobrem todas as áreas principais – desde componentes de hardware, como switches, armazenamento, PCs, até virtualização e monitoramento dos sistemas operacionais e aplicativos Plant iT e brewmaxx.



Nosso vídeo de monitoramento do sistema ProLeiT explica as funções mais importantes. Basta utilizar o QR code ao lado.



#### Info e-mail

Você sempre fica atualizado com as últimas notícias, atualizações, hotfixes e ações recomendadas.

## Razões para o SLA ProLeiT



**Verificações de Integridade**  
Graças às verificações anuais de integridade, irregularidades – por exemplo na instalação, arquivos de log e outros parâmetros – são detectados e analisados.



#### Suporte 24/7

Nossa equipe de suporte está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e oferece a melhor ajuda possível com quaisquer dúvidas e problemas que você possua com sua planta.



**Ajuda inicial de especialistas**  
Você assegura a disponibilidade de especialistas preparados para sua emergência e providencia medidas apropriadas e imediatas para remediar quaisquer defeitos.

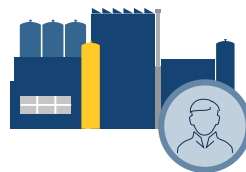


**Relatório de Integridade**  
Você vai receber um Relatório de Verificação de Integridade com as ações recomendadas para garantir que seu sistema continue funcionando sem problemas no futuro.



#### Dial-in Remoto

A equipe de suporte ProLeiT acessa o sistema de produção através de um ambiente de discagem seguro.



#### Suporte On-site

A falha não pode ser resolvida remotamente? Sempre encontraremos uma solução – se necessário em sua planta.

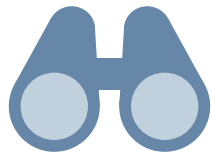


#### Rastreamento do Ticket

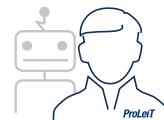
Você tem total transparência de seus tickets, incluindo status e cobrança.

# ITIL®

Serviços de acordo com ITIL®  
Nosso gerenciamento de serviços é guiado pelas melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI (ITIL) – pela máxima eficiência e qualidade



**Monitoramento do sistema**  
Monitoramos sua planta 24 horas por dia, 7 dias por semana, e, portanto, conseguimos detectar falhas, interrupções e situações de alto risco antes que o sistema de produção seja impactado negativamente.



**Gerente de Serviços**  
Na ProLeiT, você não fala com robôs – para todas as suas dúvidas e preocupações, você recebe um contato direto que está sempre em posição de lhe dar os melhores e mais confiáveis conselhos.

## FAQ

**Self service**  
Encontre rapidamente uma solução ou resposta para a sua pergunta em nosso banco de dados de conhecimento, que apresenta vários documentos e links para download do Plant iT/brewmaxx.



**Dashboards personalizados**  
O sistema de monitoramento da ProLeiT fornece dashboards personalizados que fornecem uma visão geral das principais funções do sistema.



**Gerenciamento de Problemas**  
Usamos nosso gerenciamento de problemas para determinar as causas das falhas e resolvê-las permanentemente.



**Gerenciamento de mudanças**  
Avaliamos os ajustes necessários ou desejados e implementamos de acordo com o processo acordado em sua planta.



**Consultoria em TI**  
Nossos especialistas em TI trabalham com você para desenvolver conceitos e soluções para tópicos de TI, como backup ou gerenciamento de patches.

**.. e qual é a sua razão?**

# ProLeiT catálogos de serviços

O Service Level Agreement (SLA) da ProLeiT define os serviços a serem fornecidos pela ProLeiT. O escopo dos serviços pode ser adaptado individualmente às suas necessidades - de acordo com o catálogo de serviços.

	Silver	Gold	Platinum
<b>Incident Management</b>	●	●	●
<b>Escalation Management</b>	●	●	●
<b>Service Request Management</b>	●	●	●
<b>Self-Service-Portal</b>	●	●	●
<b>Horário do serviço</b>	Business Hours	24/7	24/7
<b>Credit Package</b>	Small	Medium	Large

## Tempo de Resposta

<b>Durante o horário comercial</b>			
<b>Minor Incident</b>		Next business day	
<b>Service Request</b>		Next business day	
<b>Event</b>	–	4h	2h
<b>Major Incident</b>	4h	1h	30 min
<b>Fora do horário comercial</b>			
<b>Major Incident</b>	–	1h	30 min

## Suporte do Produto

<b>Idioma</b>	DE/EN
<b>Meio de entrega do serviço</b>	ProLeiT Helpdesk

## Suporte da Aplicação

<b>Idioma</b>	According to agreement
<b>Meio de entrega do serviço</b>	According to agreement
<b>Gerenciamento de conhecimento para Aplicações</b>	– ●

Silver

Gold

Platinum

**Continuidade dos Negócios**

	Silver	Gold	Platinum
<b>Acesso Remoto</b>			
TeamViewer/WebEx	●	●	●
Acesso Padrão ProLeiT	–	●	●
Acesso Especial	–	○	○
<b>Serviços preventivos</b>			
Verificação de Integridade Remoto	●	●	●
Verificação de Integridade On-site	○	○	○
Monitoramento do Sistema como Instalação Local	●	●	●
Gerenciamento de Evento incl. Monitoramento do Sistema como Serviço Gerenciado	–	○	●
Relatório de Monitoramento do Sistema Personalizado	–	●	●
Backup Básico	●	●	●
Conceito de Recuperação de Desastre de Backup Avançado	–	○	○
Gerenciamento de Patch	–	○	○
Suporte de Hardware	○	○	○
Consultoria em Segurança de TI	○	○	○
Serviços de Instalação	○	○	○

**Melhoria dos Negócios**

	Silver	Gold	Platinum
Service Manager	–	○	●
Problem Manager	–	–	○
Change Manager	–	–	○
Teste de Sistema e Fábrica Virtual	–	–	○
Melhorias do software On-site	○	○	○
<b>Treinamento</b>			
Treinamento Personalizado	○	○	○

– Não incluso | ○ Opcional | ● Incluso



Visit us on  
[proleit.com.br](http://proleit.com.br)

ProLeiT Automação Ltda  
Edifício Avenida | Avenida Independência, 546 | Bairro Alto | CEP: 13.419-160 | Piracicaba – SP | Brazil  
Tel: +55 19 33747987 | [info@proleit.com](mailto:info@proleit.com)

© 2021 ProLeiT

Plant iT e brewmaxx são marcas registradas da ProLeiT. Schneider Electric, Microsoft, Qlik, Rockwell Automation, SAP, Siemens, Windows e todas as outras marcas usadas e não mencionadas aqui são marcas registradas das respectivas empresas. As informações neste documento contêm apenas descrições gerais ou características de desempenho que, em caso de uso real nem sempre se aplicam como descrito, ou que podem mudar devido ao desenvolvimento de novos componentes do sistema. Alguns dos gráficos e imagens usados neste documento são apenas exemplos e podem diferir do status de entrega. ProLeiT e todas as suas subsidiárias são responsáveis apenas pela funcionalidade do sistema e dos serviços condicionados ao escopo do contrato de fornecimento.