



DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES REMOTE HANDS

ÍNDICE

1.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	BENEFÍCIOS	3
3.1.	DIFERENCIAIS COMERCIAIS.....	3
4.	ESCOPO.....	3
5.	OFERTAS	4
6.	MONITORAMENTO	4
7.	PREMISSAS E REQUISITOS	4
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	4
9.	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	5

1. Descrição Resumida

O serviço de Professional Services de Remote Hands se refere aos serviços de suporte técnico fornecidos pela **SONDA** para auxiliar os **CLIENTES** com tarefas e solução de problemas no Data Center da **SONDA**, de forma remota. Esses serviços são essenciais para que os **CLIENTES** possam contar com a execução de tarefas, sem a necessidade de deslocar funcionários até o Data Center da **SONDA**.

2. Objetivo

O principal objetivo dos serviços de Remote Hands é proporcionar suporte técnico eficiente e rápido para os **CLIENTES** que precisam de assistência com seus equipamentos hospedados no Data Center da **SONDA**. Esses serviços são fundamentais para garantir a continuidade dos negócios e a estabilidade das operações, especialmente para empresas que dependem fortemente de seus sistemas de TI e infraestrutura de rede.

3. Benefícios

O serviço oferece vários benefícios para **CLIENTES** de diferentes tamanhos e setores. Alguns dos principais benefícios incluem:

- **Minimizar o Tempo de Inatividade:** Ao oferecer assistência para resolver problemas técnicos, os serviços de Remote Hands ajudam a minimizar o tempo de inatividade dos sistemas;
- **Aumentar a Eficiência Operacional:** Ao contar com técnicos especializados para realizar as tarefas, os **CLIENTES** podem aumentar sua eficiência operacional. Isso permite que a equipe interna se concentre em atividades estratégicas em vez de tarefas operacionais do dia a dia;
- **Reduzir Custos e Recursos:** Para **CLIENTES** que não possuem recursos disponíveis no local, os serviços de Remote Hands oferecem é uma solução prática e eficiente.
- **Garantir Segurança e Confiabilidade:** Os técnicos de Remote Hands são treinados para seguir protocolos de segurança rigorosos ao lidar com equipamentos sensíveis. Isso ajuda a garantir que todas as operações sejam realizadas com segurança, evitando danos acidentais;

3.1. Diferenciais Comerciais

Para garantir as entregas eficientes e de qualidade a **SONDA** conta com:

- Experiência comprovada;
- Controle de processos através do nosso time de Governança;
- Profissionais altamente qualificados e garantidos através das certificações dos fabricantes;
- Segurança através das melhores tecnologias do mercado;
- Foco no **CLIENTE**.

4. Escopo

Os serviços de remote hands incluem:

- Inserir CDs, DVDs para a instalação de softwares executadas remotamente;
- Retirar ou inserir quaisquer mídias na fitoteca mediante identificação e fornecimento das mesmas pelo **CLIENTE**. As fitas retiradas serão disponibilizadas para o **CLIENTE** para que o mesmo armazene em sala cofre externa ao Data Center **SONDA**;
- Realizar report, observar e relatar o status do equipamento físico;
- Adicionar ou remover etiquetas de identificação dos equipamentos, fornecidas pelo **CLIENTE**;

- Acompanhar o **CLIENTE** ou fornecedor na instalação ou substituição de componentes fornecidos pelo **CLIENTE** mediante autorização formal;
- Liga/desliga servidores sob pedidos formais de pessoas autorizadas pelo **CLIENTE** e/ou pelos administradores da **SONDA** (quando esse serviço for contratado).

5. Ofertas

O Professional Services de Remote Hands compreende serviços especializados para ajudar os **CLIENTES** que necessitam de suporte remoto permitindo a solução de problemas, sem a necessidade de presença física, o que resulta em economia de tempo e recursos, além de garantir a continuidade das operações.

6. Monitoramento

Diariamente a **SONDA** realiza rondas físicas na infraestrutura do Data Center para monitorar as condições operacionais e ambientais, incluindo a verificação do estado dos equipamentos, a análise de parâmetros de temperatura e umidade, a inspeção de sistemas de segurança e alimentação elétrica, além da identificação precoce de anomalias que possam comprometer a performance e a segurança das operações, assegurando assim a confiabilidade e a continuidade dos serviços.

7. Premissas e Requisitos

- Não será permitido acesso do **CLIENTE** nas áreas críticas do Data Center da **SONDA**, para que não haja interferências e possíveis atrasos nas atividades executadas pela equipe técnica;
- As solicitações devem incluir uma descrição detalhada das tarefas a serem realizadas, incluindo equipamentos envolvidos e procedimentos específicos e devem ser solicitadas através do nosso canal de atendimento por uma pessoa autorizadas designada anteriormente pelo **CLIENTE**.

8. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Inserir CDs, DVDs para a instalação de softwares executadas remotamente	R	S/A
Não	Retirar ou inserir quaisquer mídias na fitoteca mediante identificação e fornecimento das mesmas pelo CLIENTE .	R	S/A
Não	Realizar report, observar e relatar o status do equipamento físico;	R	I
Não	Adicionar ou remover etiquetas de identificação dos equipamentos, fornecidas pelo CLIENTE ;	R	S/A
Não	Acompanhar o CLIENTE ou fornecedor na instalação ou substituição de componentes	R	S/A
Não	Liga/desliga servidores sob pedidos formais de pessoas autorizadas pelo CLIENTE e/ou pelos administradores da SONDA	R	S/A

Nota: No quadro acima existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo que escolha a **SONDA** como prestadora do serviço ou um outro parceiro. Para essas atividades a coluna “Contratação

opcional” é preenchida com “SimL”. Portanto, toma-se como premissa, essas atividades como escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

9. Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

Requisição	Classificação	Tempo de Solução
Inserir CDs, DVDs para a instalação de softwares executadas remotamente	B	Conforme TS Contratado
Retirar ou inserir quaisquer mídias na fitoteca mediante identificação e fornecimento das mesmas pelo CLIENTE .	B	Conforme TS Contratado
Realizar report, observar e relatar o status do equipamento físico;	C	Conforme TS Contratado
Adicionar ou remover etiquetas de identificação dos equipamentos, fornecidas pelo CLIENTE ;	D	Conforme TS Contratado
Acompanhamento de fornecedor/ CLIENTE para atividade programada	B	Conforme TS Contratado
Acompanhamento do fornecedor/ CLIENTE devido a incidente*	A	Conforme TS Contratado
Liga/desliga servidores sob pedidos formais de pessoas autorizadas pelo CLIENTE e/ou pelos administradores da SONDA para atividade programada	B	Conforme TS Contratado
Liga/desliga servidores sob pedidos formais de pessoas autorizadas pelo CLIENTE e/ou pelos administradores da SONDA devido a incidente*	A	Conforme TS Contratado

Nota: *Requisição será atendida em 24x7.



SONDA®
make it easy