

Servidores Privados

Suporte Premium



MEO
EMPRESAS

Suporte Premium para Servidores Privados



Descrição

O **Suporte Premium para Servidores Privados** , é um serviço adicional que permite que as equipas de suporte técnico da Meo Empresas, a pedido do Cliente, possam efetuar um conjunto de configurações, tarefas, pedidos específicos de consultoria sobre a solução de Servidores Privados instalada.

São serviços de pequena duração, tipicamente com cerca de 1 h/intervenção solicitada, sendo a prestação do serviço efetuada remotamente, sem deslocação às instalações do cliente.

Condições Comerciais

O Suporte Premium é disponibilizado em pacotes de 4 horas e tem um custo único de € 140 + IVA, pago na fatura seguinte ao momento da subscrição.

Sempre que o cliente pretenda requisitar o serviço de Suporte Premium para novas tarefas e não tenha horas disponíveis, tem de contratar pacote de 4 horas no portal de cliente ou através do seu Gestor Comercial. Estas horas são válidas durante um período de 1 ano, perdendo o direito às mesmas após esse período.

Aplicabilidade

Esta oferta destina-se a clientes que tenham já subscritos Servidores Privados ou que o façam no momento de uma nova adesão.

Exemplos de Aplicabilidade

Novo cliente que não saiba fazer as configurações iniciais, por exemplo configuração de regras específicas da Firewall, necessárias para usufruir dos Servidores Privados.

Clientes que tenham know-how mas não tenham disponibilidade, por motivo de férias dos seus colaboradores, para realizar tarefas associadas à configuração do serviço.

Procedimentos

A adesão a este serviço pode ser efetuada via Gestor Comercial ou diretamente no Portal de Gestão dos Servidores Privados.

Compra via Portal de Gestão de Servidores Privados

A adesão ao Serviço de Suporte Premium, pode ser feita pelo cliente diretamente no Portal de Gestão de Servidores Privados de forma semelhante à compra de módulos de armazenamento e de computação.

O cliente deve selecionar "Serviços de Suporte" e clicar no símbolo "+" da linha Suporte Premium Servidores Privados, podendo adicionar os pacotes de horas pretendidos.



Na mesma área, o Cliente poderá ainda consultar:

- O total do número de horas adquiridas
- O total de tempo já consumido

Prestação do Serviço

- Cliente contacta diretamente a Linha de Apoio Técnico - 800 206 000 - e solicita a(s) tarefa(s) que pretende
- O suporte técnico valida se o cliente tem horas disponíveis e caso não tenha o cliente poderá comprar um pacote de 4 horas (válido durante 1 ano)
- De forma a validar os pedidos, apenas são efetuados pedidos de clientes cujos utilizadores estejam definidos como Administradores ou Gestores Técnicos de cliente
- Após definição das tarefas a serem efetuadas, é enviado um email ao cliente identificando essas tarefas e o tempo a debitar
- O cliente tem de responder favoravelmente a esse email antes de se iniciarem os trabalhos e caso exista um pedido aplicacional, o cliente tem de fornecer um user e password para que a equipa de Suporte Premium possa executar as tarefas acordadas.
- No final da intervenção é enviado um email ao cliente identificando que a tarefa foi concluída e que foi retirado o respetivo tempo ao saldo de Suporte Premium
- ~~O SLA associado a estas tarefas é Best effort, no entanto a equipa de Suporte Premium pode identificar o intervalo temporal em que as tarefas vão ser realizadas~~

Nota: Este serviço usa o mesmo número que a linha de Apoio Técnico (800 206 000)

- A linha de Apoio técnico, suporte, serve para retirar dúvidas ou para reportar algum tipo de constrangimento ou anomalia
- O Suporte Premium permite ter acesso a um conjunto de atividades fora do âmbito do Apoio Técnico.
- Sempre que os nossos técnicos percebam que um pedido do Cliente não é de Apoio Técnico, irão avisá-lo e indicar que a MEO disponibiliza um Serviço de Suporte Premium que poderá ser o adequado para a solicitação do cliente, explicando o que é o Suporte Premium e como o cliente pode aderir.

Compra via Gestor Comercial

A adesão ao Serviço de Suporte Premium, pode ser feita via Gestor Comercial Meo Empresas.

Lista de atividades e tempos previstos

Serviço/Atividade/Despiste		Tempo Execução (min)
1	<i>Onboarding</i> inicial para clientes com a primeira adesão de servidor e com pouco "Know-how" (<i>Onboarding</i> ao cliente, onde é apresentado o portal e explicado para que serve cada uma das funcionalidades e apoio no <i>setup</i> inicial do servidor/firewall)	120
2	Operações sobre os servidores via portal Cloud:	
2.1	Desligar (Shutdown)	15
2.2	Reiniciar (Restart)	15
2.3	Desligar energia (Forced Energy Shutdown)	15
2.4	Reset (Forced Shutdown and Restart)	15
2.5	Importar servidor	30
2.6	Criar backup (Snapshot)	15
2.7	Exportar servidor (FTP Externo)	15
3	Criar / Importar Servidores novos no portal Cloud	30
4	Atualização de VMware Tools / montar a Drive e Instalar no Sistema operativo Windows / Linux;	30
5	Alocação de Recursos no Portal Cloud (CPU / RAM)	15
6	Alocação de armazenamento com configuração do espaço no Sistema Operativo (Windows / Linux)	45
7	Adicionar licenças de RDP no servidor após subscrição pelo cliente	30
8	Configurar Serviços no Servidor:	
8.1	FTP - Configuração do serviço e criação de utilizadores	60
8.2	SSH (Acesso remoto Linux) - Ativar serviço e criar utilizadores	60
8.3	RDP (Acesso remoto Windows) - Ativar serviço e criar utilizadores	60
8.4	Alojamento Web (Windows - IIS)	60
8.5	Alojamento Web (Linux - Apache)	60
8.6	SQL (Linux/Windows)	N/A
8.7	Apoio na instalação e configuração de aplicações fornecidas pela PT no servidor (a validar âmbito)	N/A
9	Firewall nativa PfSense/OpnSense	
9.1	Configurar regras/ACL's na Firewall (PfSense/OpnSense)	60
9.2	Configuração OpenVPN Client to Site	60
9.3	Configuração OpenVPN Site to site	60
9.4	Configuração SSL OpenVPN Site to site	60
9.5	Consultoria/diagnóstico de problemas em servidores de cliente ("OMG Cliente")	60
10	Firewall nativa Palo Alto	
10.1	Configurar regras/ACL's na Firewall (Palo Alto)	30
10.2	Configuração VPN IPSEC Site to site	60
10.3	Configuração GlobalProtect Cliente to site (Configuração Default)	30
10.4	Configuração GlobalProtect Cliente to site (Integração com LDAP)	60
10.5	Consultoria/diagnóstico de problemas em servidores de cliente ("OMG Cliente")	60

Notas:

- Tabelas de tempo pré-determinado
- Não exaustiva e pode sofrer alterações ao longo do tempo

A lista de atividade e respetivos tempos previstos não é fechada. Para pedidos, de algumas atividades não listadas, a equipa de suporte pode realizar um orçamento estimando a duração prevista e o tempo a consumir na bolsa de horas.

Para pedido de tarefas complexas e/ou de maior duração é aconselhado ao cliente falar com o seu gestor comercial de modo a ter uma proposta de serviços profissionais.