

Manual de Procedimentos
Registo de Contrato SLA Vs 1.0
03-03-2020

Este manual serve para descrever o procedimento para contratos SLA.

1. SLA

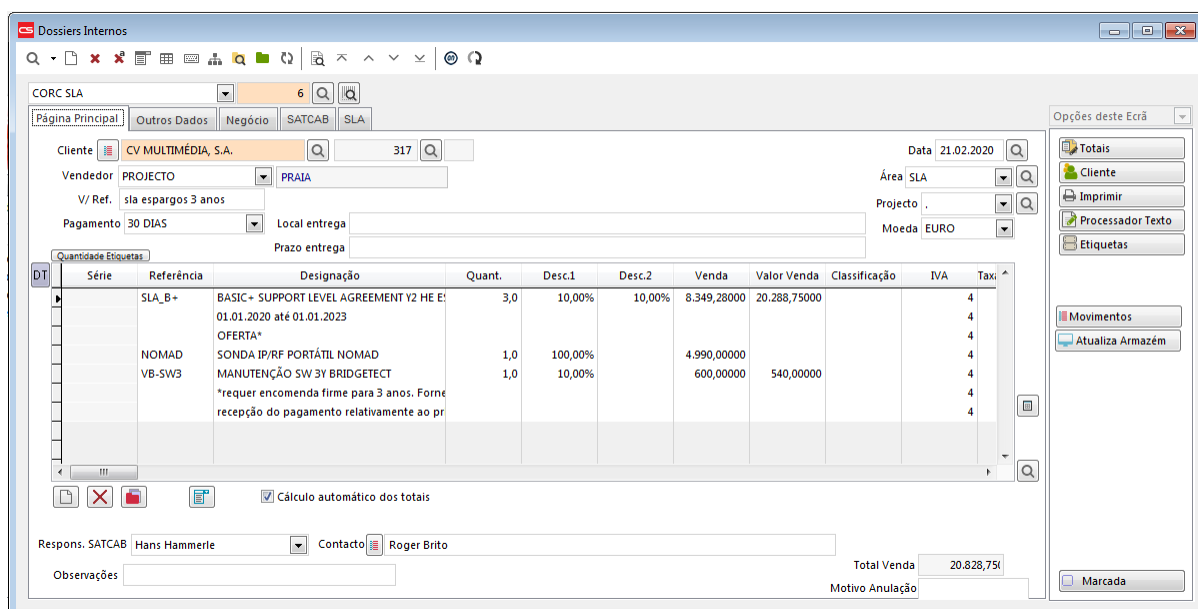
1.1 Dossier - CORC SLA

Este documento é o Orçamento de Contrato SLA que servirá de apoio a todo o processo de SLA. Podemos dividir o seu preenchimento em dois separadores essenciais (Página Principal e SLA). Mais tarde iremos importar a informação preenchida no documento para o Contrato de Suporte SLA.

Passo 1 – Clicar no Botão “Novo”.

Passo 2 (Separador Página Principal) – Preenchimento de toda a informação relativa ao cabeçalho do documento (identificação do cliente, o projeto associado, dados comerciais).

Passo 3 (Separador Página Principal) – Preenchimento das linhas documento (Produtos/Serviços e respetivos valores).



Dossiers Internos

CORC SLA 6

Página Principal | Outros Dados | Negócio | SATCAB | SLA

Cliente: CV MULTIMÉDIA, S.A. 317

Data: 21.02.2020

Vendedor: PROJECTO PRAIA

V/ Ref.: sla espargos 3 anos

Pagamento: 30 DIAS

Local entrega:

Moeda: EURO

Prazo entrega:

| DT | Série | Referência | Designação | Quant. | Desc.1 | Desc.2 | Venda | Valor Venda | Classificação | IVA | Taxi |
|----|--------|------------|--|--------|---------|--------|-------------|--------------|---------------|-----|------|
| | SLA_B+ | | BASIC+ SUPPORT LEVEL AGREEMENT Y2 HE E! 01.01.2020 até 01.01.2023 | 3,0 | 10,00% | 10,00% | 8.349,28000 | 20.288,75000 | | | 4 |
| | | | OFERTA* | | | | | | | | 4 |
| | NOMAD | | SONDA IP/RF PORTÁTIL NOMAD | 1,0 | 100,00% | | 4.990,00000 | | | | 4 |
| | VB-SW3 | | MANUTENÇÃO SW 3Y BRIDGETECT | 1,0 | 10,00% | | 600,00000 | 540,00000 | | | 4 |
| | | | *requer encomenda firme para 3 anos. Fornec recepção do pagamento relativamente ao pr | | | | | | | | 4 |

Cálculo automático dos totais

Respons. SATCAB: Hans Hammerle Contacto: Roger Brito

Observações:

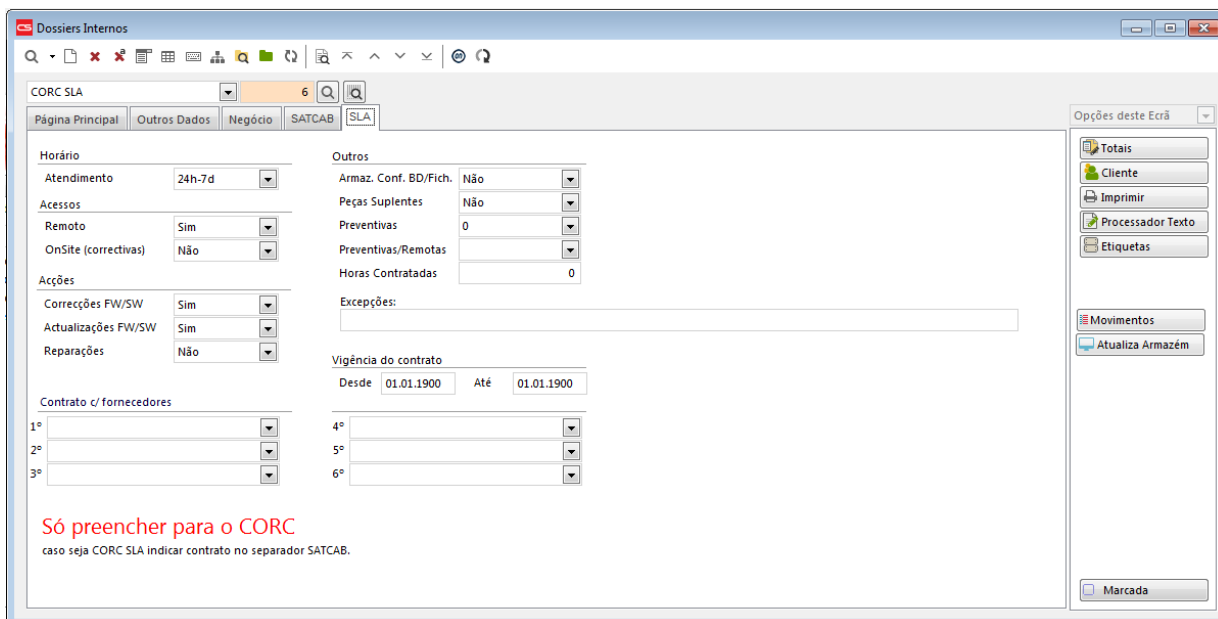
Total Venda: 20.828,75

Motivo Anulação:

Opções deste Ecrã:

- Totais
- Cliente
- Imprimir
- Processador Texto
- Etiquetas
- Movimentos
- Atualiza Armazém
- Marcada

Passo 4 (Separador SLA) – Preenchimento de toda a informação relativa ao contrato SLA (Horários, Acessos, Ações, Vigência do Contrato, Outros). Toda a informação preenchida neste separador poderá ser aproveitada aquando da criação do contrato suporte.



Horário

Atendimento: 24h-7d

Acessos

Remoto: Sim

OnSite (correctivas): Não

Ações

Correcções FW/SW: Sim

Actualizações FW/SW: Sim

Reparações: Não

Outros

Armaz. Conf. BD/Fich.: Não

Peças Suplentes: Não

Preventivas: 0

Preventivas/Remotas:

Horas Contratadas: 0

Excepções:

Vigência do contrato

Desde: 01.01.1900 Até: 01.01.1900

Contrato c/ fornecedores

1º:

2º:

3º:

4º:

5º:

6º:

Só preencher para o CORC
caso seja CORC SLA indicar contrato no separador SATCAB.

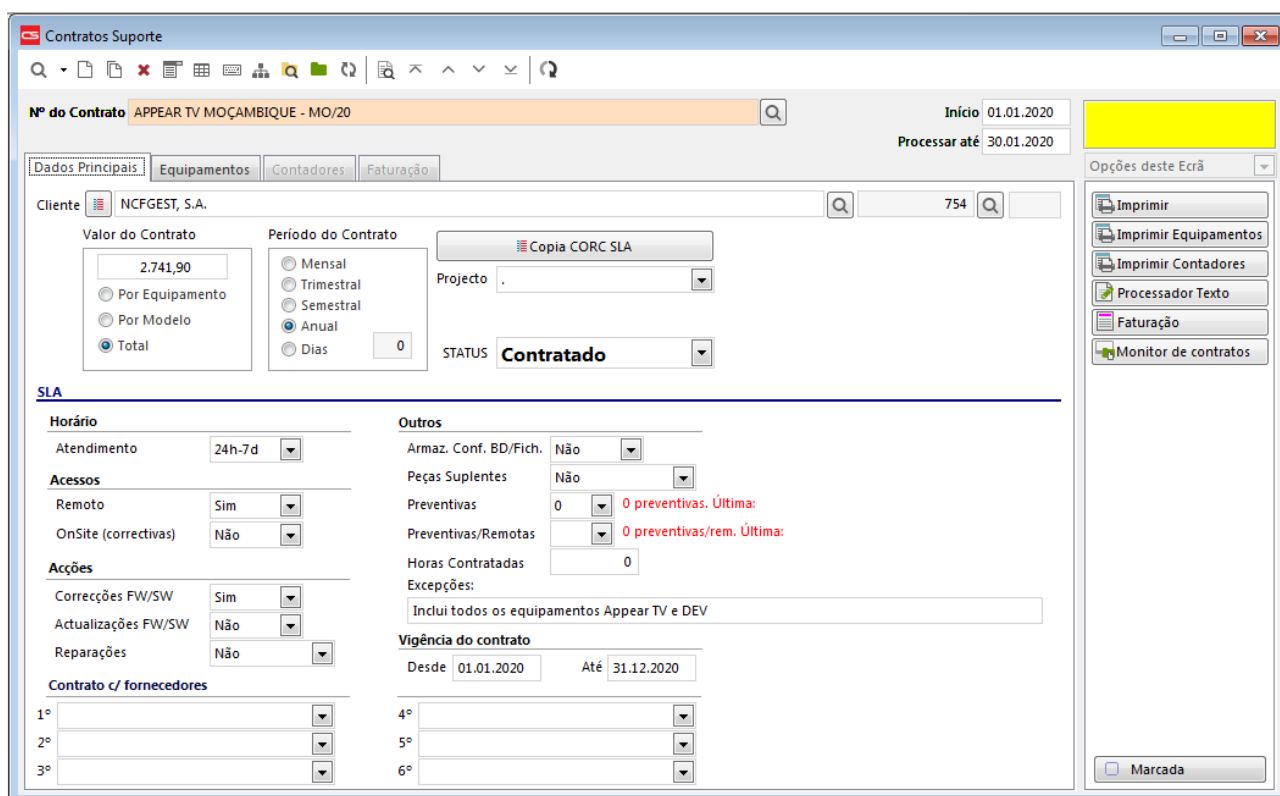
Notas:

- a) Este documento irá despoletar um Workflow (nº10) para Validação Técnica e apenas quando se encontrar aprovado é que deixará de imprimir em Rascunho.
- b) Será também executado um Workflow (nº35) para aviso da expiração da Data de Validade.

1.2 Contratos SLA

Esta informação é fundamental para agregar toda a informação referente a um novo contrato, bem como para análise de dados estatísticos:

- Contratos em aberto;
- Intervenções do contrato;
- Clientes com contrato ativo;
- Projetos com contrato ativo;
- Equipamentos ativos no contrato.



The screenshot shows the 'Contratos Suporte' application window. The main header displays the contract number 'APPEAR TV MOÇAMBIQUE - MO/20' and the start/end dates '01.01.2020' to '30.01.2020'. Below this, there are tabs for 'Dados Principais', 'Equipamentos', 'Contadores', and 'Faturação'. The 'Dados Principais' tab is active, showing fields for 'Cliente' (NCFGEST, S.A.), 'Valor do Contrato' (2.741,90), 'Período do Contrato' (Anual), and 'Projecto' (Copia CORC SLA). The status is 'Contratado'. The 'SLA' section includes 'Horário' (24h-7d), 'Acessos' (Remoto: Sim, OnSite: Não), and 'Acções' (Correcções FW/SW: Sim, Actualizações FW/SW: Não, Reparações: Não). The 'Outros' section includes 'Armaz. Conf. BD/Fich.' (Não), 'Peças Suplentes' (Não), 'Preventivas' (0), and 'Preventivas/Remotas' (0). The 'Vigência do contrato' is from 01.01.2020 to 31.12.2020. A sidebar on the right contains buttons for 'Imprimir', 'Imprimir Equipamentos', 'Imprimir Contadores', 'Processador Texto', 'Faturação', and 'Monitor de contratos'.

Passo 1 – Clicar no Botão “Novo”.

Passo 2 – Preenchimento de toda a informação relativa ao contrato. Para além de toda a informação do SLA, é fundamental a identificação do cliente, o status do contrato e o projeto associado.

Notas:

- a) A criação do contrato de suporte pode ser agilizada caso o utilizador já tenha criado o dossier interno “CORC SLA” onde já foi preenchida a informação referente ao contrato. Para isso basta utilizar a funcionalidade “Copia CORC SLA”.

Copia CORC SLA

Consulta CORC SLA

ADVANCED

200 registos

| Marca | Nº Documento | Cliente | Data | Até | Atend. | Remoto | On Site | FixSW | UpdSW | Repara | ArmConf | Spares |
|-------------------------------------|--------------|---|------------|------------|--------|--------|---------|-------|-------|---------------|---------|--------|
| | 6 | CV MULTIMÉDIA, S.A. | 21.02.2020 | 01.01.1900 | 24h-7d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Não |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 7 | NOS TECHNOLOGY - CONC., CONST. E GEST. REDES DE COMUN., | 21.02.2020 | 01.01.1900 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Ext. Garantia | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 5 | THE STANDARD GROUP PLC | 30.01.2020 | 20.02.2021 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 4 | NCFGEST, S.A. | 09.01.2020 | 31.12.2020 | 24h-7d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 2 | NOS TECHNOLOGY - CONC., CONST. E GEST. REDES DE COMUN., | 09.01.2020 | 31.12.2020 | 24h-7d | Sim | Não | Sim | Sim | Ext. Garantia | Não | Gestão |
| <input type="checkbox"/> | 57 | RADIO E TELEVISÃO DE PORTUGAL S A | 18.12.2019 | 31.03.2023 | 8h-5d | Sim | Não | Não | Não | Não | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 58 | RADIO E TELEVISÃO DE PORTUGAL S A | 18.12.2019 | 31.08.2022 | 8h-5d | Sim | Sim | Não | Não | Ext. Garantia | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 55 | CV MULTIMÉDIA, S.A. | 06.12.2019 | 01.01.1900 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 54 | ERICSSON TELECOMMUNICATIONS ROMANIA SRL | 26.11.2019 | 01.01.2021 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | | |
| <input type="checkbox"/> | 53 | NOS TECHNOLOGY - CONC., CONST. E GEST. REDES DE COMUN., | 07.11.2019 | 01.01.1900 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 50 | NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A. | 04.10.2019 | 01.01.1900 | 24h-7d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Gestão |
| <input type="checkbox"/> | 52 | NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. | 04.10.2019 | 01.01.1900 | 24h-7d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Gestão |
| <input type="checkbox"/> | 51 | NOS COMUNICAÇÕES, S.A. | 04.10.2019 | 01.01.1900 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 46 | WANANCHI GROUP (K) LTD. | 28.06.2019 | 01.01.1900 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 45 | WANANCHI GROUP (K) LTD. | 28.06.2019 | 01.01.1900 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Não | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 44 | ROBOT TELECOMUNICAÇÕES PROJECTOS E SERVIÇOS, LDA. | 29.05.2019 | 01.01.1900 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 2 | NOS TECHNOLOGY - CONC., CONST. E GEST. REDES DE COMUN., | 15.02.2019 | 01.01.1900 | 8h-5d | Sim | Não | Sim | Sim | Ext. Garantia | Não | Não |
| <input type="checkbox"/> | 48 | NOS TECHNOLOGY - CONC., CONST. E GEST. REDES DE COMUN., | 21.12.2018 | 01.01.1900 | | | | | | | | |

Imprimir

Gravar

Cancelar

- b) Os diferentes status existentes estão associados a uma cor para que seja mais facilmente identificado o status do contrato na seleção do registo.
- Ativo: **Verde**
 - Contratado: **Amarelo**
 - Negociação: **Laranja**
 - Caducado: **Vermelho**
- c) No separador "Equipamentos" terão de ser preenchidos e atualizados todos os números de série dos equipamentos que estão associados ao contrato.
- d) Aquando da criação do contrato SLA é despoletado um workflow (nº36) com o objetivo da logística ou técnica associarem os números de serie ao contrato de suporte. Assim que o workflow é fechado, o utilizador que criou o contrato suporte é notificado.

1.3 Estados dos contratos SLA

De forma a que seja fácil entender o estado de cada contrato, foram criados quatro estados em que os contratos podem estar caracterizados, esta informação estará presente nas PAT de forma a que os técnicos possam definir como proceder mediante um pedido de suporte de um cliente.

- Ativo:** Contrato em vigor
- Contratado:** Contrato SLA já adjudicado pelo cliente, mas ainda não está ativo
- Negociação:** Contrato proposto a um cliente, ter em atenção eventuais pedidos de assistência solicitados.
- Caducado:** Contrato de suporte já expirado sem negociação a decorrer