



Bem-vindo

O Guia de Soluções em Nuvem da Vockan abrange os serviços oferecidos como parte da assinatura de nuvem. Cada serviço é elaborado no mesmo formato e com informações semelhantes para facilitar o uso, como segue:

- [Metas de resposta](#)
- [Serviços da Solução em Nuvem](#)

A Vockan reserva-se o direito de alterar este Guia de Soluções em Nuvem conforme as necessidades do negócio. Os principais princípios orientadores deste guia são os seguintes:

- Este documento é complementar a documentos legais, como contratos de serviço
- Toda a gama de serviços é fornecida para clientes na nuvem, enquanto para clientes on-premise são fornecidos somente chamados para resolução de problemas ou consultas de “Como Fazer” (Consultar Guia de Soluções Suporte Vockan para detalhes dos serviços e SLA)
- Os serviços descritos se aplicam às operações contínuas e ao uso de soluções em versões e lançamentos conforme ciclo de vida de produtos em disponibilidade geral, juntamente com informações sobre níveis de serviço para sistemas anteriores à disponibilidade geral.
- Dias úteis são definidos como uma semana de trabalho padrão de segunda a sexta-feira.
- Serviços selecionados e atividades de mudança de sistema ou rede podem estar sujeitos a um período de indisponibilidade (blackout) próximo ou por volta do final do mês para mitigar a interrupção das principais operações comerciais.
- Este é um documento com revisão controlada, sendo aconselhável consultar sempre a última versão, que reflete o conjunto atual e o estado dos serviços prestados. A data da revisão consta no rodapé de cada página deste documento.

Nós nos esforçamos para garantir que nossos clientes utilizem os serviços de suporte e assistência fornecidos pela equipe da Vockan, com os principais fundamentos:

- Serviços assistidos com resposta rápida e resolução oportuna
- Ofertas de nuvem completas pelas quais os aplicativos instalados atendam às expectativas de disponibilidade e desempenho de nossos clientes com base em acordos de nível de serviço (SLAs)

Os serviços relacionados a infraestrutura, classificados como prioridade 0 (zero), como indisponibilidade das aplicações suportadas na Nuvem Vockan, oferecem suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Metas de resposta

Prioridade	Definição	Ciclo de Vida Útil do Produto	Meta de Tempo de Resposta
0	Este é um problema crítico que pode causar uma falha completa do sistema ou uma grande interrupção dos negócios sem solução alternativa disponível. As operações comerciais essenciais estão completamente paralisadas. Atenção imediata é necessária. Por favor entre em contato com o Suporte diretamente por telefone para obter assistência urgente.	Todos	Conexão direta com a equipe de suporte (canal ao vivo/imediato) ou resposta em até 30 minutos após a abertura do chamado
1	Este problema afeta significativamente as operações principais do seu negócio. Embora uma solução temporária possa ser identificada ou implementada, ela permitiria a continuidade das operações com interrupções consideráveis. Priorizaremos este problema para minimizar o impacto futuro e trabalharemos rapidamente para encontrar uma solução permanente.	Todos	3 horas úteis a partir da abertura do chamado
2	Este problema afeta moderadamente o seu negócio, mas não impede a continuidade das operações essenciais. Existe uma solução alternativa disponível, permitindo que você opere com o mínimo de inconvenientes. Resolveremos este problema em tempo hábil para minimizar qualquer interrupção adicional.	Disponibilidade geral	6 horas úteis a partir da abertura do chamado
		Funcionalmente Estável	3 dias úteis
		Maduro	
		Aposentado	
3	Este é um problema menor, com pouco ou nenhum impacto nas operações comerciais. Uma solução alternativa está disponível e a empresa pode continuar funcionando normalmente. O problema será resolvido de acordo com os processos de suporte padrão.	Arquivado	4 dias úteis
		Disponibilidade geral	
		Funcionalmente Estável	
		Maduro	4 dias úteis
		Aposentado	
		Arquivado	

Definição de resposta: O tempo entre a abertura do chamado e a primeira ação de um representante da Vockan

Priorização e escalonamento dos chamados

Os clientes têm a opção de priorizar e escalonar tickets de suporte para garantir a resolução rápida de problemas críticos. Você pode aumentar a prioridade ou solicitar o escalonamento diretamente no próprio caso de suporte ou durante uma conversa com nossa equipe de suporte. Temos o compromisso de atender às suas preocupações prontamente, e nossa equipe está disponível para auxiliar na elevação de casos que exijam atenção redobrada.

Serviços da Solução em Nuvem

- Instanciação de serviço
- Disponibilidade e desempenho do serviço
- Segurança e conformidade de serviços
- Backup e Recuperação
- Atualização do ambiente
- Conectividade de rede
- Gerenciamento de acesso à infraestrutura
- Implantação de código
- Processamento de trabalho
- Gerenciamento de impressoras
- Serviços adicionais com base em taxas
 - Hospedagem de software de terceiros

Serviços de Instanciação

O que é o serviço?

A Instanciação de Serviço fornece a instalação técnica da infraestrutura e do software necessários para suportar a assinatura de nuvem. O serviço contempla a instalação e configuração do ambiente técnico exigido pelos produtos contratados, juntamente com os próprios produtos e as estruturas de gerenciamento, monitoramento e controle de segurança associadas, além de estabelecer e disponibilizar conectividade de rede com o ambiente.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Instalação de software e infraestrutura relacionada necessária para instalar produtos adquiridos como parte do(s) contrato(s) assinados, de acordo com as especificações técnicas definidas como parte do processo
- Instalação de produtos e módulos complementares
 - Alinhamento com os ciclos de vida dos produtos
 - Verificação de desempenho do sistema e testes de inspeção de tuning
- Verificação e alinhamento padrão
 - Verificação do sistema
 - Testes de inspeção de tuning
 - Adesão aos padrões de segurança
 - Integração com o monitoramento do sistema aplicável
 - Instruções de conectividade

- Para upgrades da aplicação, a instalação de software e infraestrutura relacionada necessária para instalar a versão mais recente dos produtos adquiridos como parte da assinatura.

Exclusões

- Serviços de implementação, incluindo migração de dados, personalização e integração, que exigem um contrato de serviço separado.
- Treinamento em processos de negócios ou produtos. Requer um contrato de serviços separado.

Componente de Nível de Serviço	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
ERP	15 dias úteis	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		

Serviços Complementares? Não

Disponibilidade e desempenho do serviço

O que é o serviço?

O Serviço de Disponibilidade e Desempenho oferece monitoramento contínuo da disponibilidade e do desempenho dos ambientes na Nuvem Vockan e identificação proativa de possíveis problemas antes que os clientes os encontrem. Este serviço foi criado para estar sempre em operação e invisível para os clientes, permitindo que eles se concentrem em suas atividades principais.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Monitoramento de produção' 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano dos ambientes de produção ativos e componentes de tecnologia de produção habilitados, incluindo, mas não se limitando a, aplicativos QAD, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores, rede de data center, exceto janelas de manutenção planejadas.
- Monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano (somente disponibilidade) do serviço VPN gerenciado/aprimorado para conectividade do cliente.

Exclusões

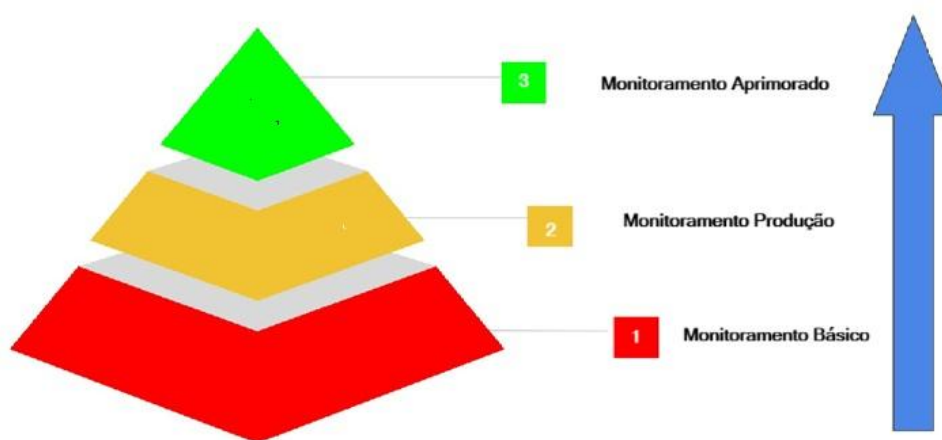
- Ambientes de produção pré live
- Ambientes de não produção
- Produtos e/ou serviços de terceiros
- Arquiteturas de sistemas em Nuvem não padronizadas
- Ambientes On Premise e dispositivos gerenciados pelo cliente
- VPN básica, conexões MPLS/SDWAN padrão para clientes

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente estável	Maduro Aposentado	Arquivado
Disponibilidade do ambiente de produção	99,5%	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		
Tempo de resposta aos alertas de produção de SLA	60 minutos			

Serviços Complementares? Sim

Serviço(s) Complementar(es)	Como solicitar?
"Monitoramento diferenciado" para situações atípicas onde certos componentes do ambiente do cliente exigem monitoramento extra além do "Monitoramento de Produção" por um período definido de tempo.	Entre em contato com o seu Gerente de Contas

Informações adicionais sobre o serviço



Monitoramento Básico	• Disponibilidade do sistema
Monitoramento de Produção	• Desempenho do sistema • Espaço do sistema • Backups do sistema
Monitoramento aprimorado	• Requisitos de monitoramento específicos adaptados a um evento único e/ou situação do cliente • Tempos de resposta personalizados

Serviços de Segurança & Conformidade

O que é o serviço?

O serviço "Segurança e Conformidade" oferece monitoramento contínuo da segurança cibernética dos ambientes na Nuvem, visando identificar e remediar proativamente potenciais problemas antes que os clientes os encontrem. O serviço também garante a conformidade contínua com as normas do setor e regulatórias, incluindo as certificações ISO e SOC. O serviço foi projetado para estar sempre em operação e invisível para os clientes, permitindo que eles se concentrem em suas atividades principais.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Monitoramento de segurança cibernética 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano de componentes de tecnologia de produção e não produção, incluindo, mas não se limitando a, detecção e resposta de endpoint, detecção e resposta de rede, busca por ameaças, detecção de antivírus e malware, varredura de vulnerabilidades e gerenciamento de informações e eventos de segurança (SIEM) global e integrado.
- Disponibilidade para certificações ativas de conformidade e segurança

Exclusões

- Monitoramento e correção de produtos e/ou serviços de terceiros fornecidos ou contratados pelo cliente
- Monitoramento e correção de dispositivos de propriedade ou conectados ao cliente
- Auditoria direta de práticas de conformidade e segurança

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente estável	Maduro Aposentado	Arquivado
Tempo de resposta à alertas de segurança	15 minutos	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		

- Serviços Complementares? Não

Backup e Recuperação

O que é o serviço?

O serviço “Backup & Recuperação” fornece um backup recorrente dos dados do cliente para uma solução de armazenamento local e também a Replicação em tempo real para um data center secundário, geograficamente separado. Dados de produção (arquivo, banco de dados, etc.) podem ser recuperados tanto do backup local quanto da réplica em tempo real. A solução de “Disaster Recovery” oferece a capacidade de failover do ambiente de produção para o data center secundário .

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- **Backups**
 - Backups regularmente criptografados e com backups para proteção contra perda ou corrupção. O cronograma de backup está em conformidade com os objetivos de Ponto de Recuperação e Tempo de Recuperação como parte do nível de serviço.
 - Os backups incluem aplicativos na nuvem e conjuntos de bancos de dados relacionados, além de todos os arquivos específicos do ambiente instalados associados apenas aos sistemas de produção.
 - Restauração de arquivos ou diretórios individuais após o envio da solicitação de restauração.
- **Recuperação de Desastres (DR)**
 - Replicação em tempo real de ambientes de produção do cliente para um data center secundário, geograficamente separado
 - Fail-over e fail-back de e para o data center secundário para executar operações comerciais em caso de desastre no data center de produção primário

Exclusões

- Ambientes não produtivos não estão incluídos no serviço
- Replicação para o centro de dados de backup de servidores não essenciais para execução de operações de produção
- Ambientes de produtos de terceiros

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Recuperação de arquivos individuais	5 dias úteis	5 dias úteis	Maduro: 6 dias úteis Aposentado: 7 dias úteis	8 dias úteis
Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)	8 horas	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		
Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO)	1 hora			
Retenção de backup do sistema de arquivos para produção	30 dias			

Serviços Complementares: Não

Como solicitar o serviço?

Para solicitar a restauração de arquivos e/ou diretórios individuais, envie uma Solicitação de Serviço no portal de Suporte da Vockan.

Informações adicionais sobre o serviço

Responsabilidades da Vockan

- Um "Desastre" é definido como um evento irrecuperável no data center do fornecedor Vockan ou no provedor de rede do fornecedor Vockan que faz com que o ambiente de produção do Cliente no site principal fique indisponível por oito (8) horas ou mais.
- A Vockan determinará quando e se ocorreu um desastre. Se um evento ou falha causar indisponibilidade que a Vockan determine que continuará por oito (8) horas ou mais, a Vockan poderá declarar um desastre.
- Embora a configuração técnica seja projetada para tempo de atividade imediato em caso de desastre, a Vockan fornecerá um Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) de oito (8) horas após um desastre ter sido declarado na instalação de hospedagem primária.

- Embora a configuração técnica seja projetada para perda zero de dados, a Vockan fornecerá um Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) de uma (1) hora a partir do momento em que a indisponibilidade ocorreu inicialmente. O serviço cobre apenas o ambiente de produção.
- Ambientes não produtivos serão suspensos quando a recuperação de desastres for acionada.

Responsabilidades do Cliente

- Deve se comprometer a revisar o plano de recuperação de desastres a cada seis meses.
- Deve se comprometer a testar o plano de recuperação de desastres anualmente.
- Conectividade com o ponto de presença designado pela Vockan para o centro de recuperação de desastres, incluindo redirecionamento de rede em caso de desastre.
- Reconfiguração das configurações do cliente para conexão ao ponto de presença designado pela Vockan para o centro de recuperação de desastres.
- Acomodar uma interrupção planejada para retornar à instalação de hospedagem principal assim que a causa do desastre for resolvida.
- Habilitar e gerenciar quaisquer interfaces ou produtos de terceiros em caso de desastre.

Atualização do ambiente

O que é o serviço?

O serviço "Atualização de Ambiente" fornece um meio de atualizar o banco de dados de ambientes não produtivos (ou seja, desenvolvimento, teste) de outro ambiente da Nuvem. Uma atualização envolve a restauração de um ou mais bancos de dados do sistema de origem.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Atualização de um ou mais bancos de dados em um ambiente não produção com bancos de dados correspondentes de outro ambiente da Nuvem de origem.
- Análise de variação e retenção da versão do esquema do banco de dados de destino do ambiente não produtivo em comparação ao esquema do banco de dados de origem [**somente ERP QAD**]
- Uma solicitação de atualização de ambiente por mês.

Exclusões

- Atualização de ambientes de produção a partir de ambientes de não produção.
- A restauração do software aplicativo do ambiente de origem.

Ofertas Suplementares? Não

Como solicitar o serviço?

Envie uma solicitação de atualização de ambiente no Portal de suporte da Vockan.

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Atualização do banco de dados	5 dias úteis	5 dias úteis	Maduro: 6 dias úteis Aposentado: 8 dias úteis	9 dias úteis

Conectividade de rede

O que é o serviço?

O serviço "Conectividade de Rede" fornece um meio de conectar locais e redes de clientes aos data centers da Nuvem Vockan. O serviço de Conectividade de Rede oferece diversas opções de tecnologia de conectividade entre o cliente e a Nuvem Vockan.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- **Conectividade de rede privada :**

Conexão básica de rede privada virtual (VPN) IPSec site a site com o data center primário

- Conexão VPN IPSec básica de site para site com o data center secundário ou de recuperação de desastres (DR).
- Consulta com a equipe de rede do cliente e o provedor de serviços de rede/internet, conforme necessário, para estabelecer a conectividade.
- Gerenciamento e configuração de firewalls/concentradores VPN do data center Vockan.

- **Rede pública :**

DMZ acessível pela Internet para aplicações Web QAD

Exclusões

- Conectividade de rede do cliente com produtos de nuvem acessíveis somente pela Internet.
- Gerenciamento e operações do lado do cliente de VPN básica, VPN SSL, rede privada fornecida pelo cliente ou conexões de acesso público.
- Gerenciamento e operação da conexão do cliente ao firewall do cliente ou aos circuitos de telecomunicações da Internet do cliente.
- Largura de banda dos circuitos de telecomunicações do cliente.

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Implantação básica de VPN	7 dias úteis	8 dias úteis	Maduro: 9 dias úteis Aposentado: 11 dias úteis	14 dias úteis
Implantação de VPN gerenciada ou aprimorada	20 dias úteis	21 dias úteis	Maduro: 22 dias úteis Aposentado: 24 dias úteis	27 dias úteis
Implantação de conta SSL VPN	10 dias úteis	11 dias úteis	Maduro: 12 dias úteis Aposentado: 14 dias úteis	17 dias úteis

Ofertas Suplementares? Sim

Oferta(s) Suplementar(es)	Como solicitar?
As seguintes conexões opcionais podem ser estabelecidas como parte do serviço por um custo adicional: • VPN IPSec gerenciada (site a site) • VPN IPSec aprimorada (site para site) • Rede privada fornecida pelo cliente: (MPLS, SDWAN, circuito dedicado) • Gerenciamento e operações do dispositivo VPN (roteador) no site do cliente para conexões VPN gerenciadas e aprimoradas • Secure Sockets Layer (SSL) VPN (Cliente para Site)	Entre em contato com seu representante de vendas ou gerente de atendimento ao cliente

Gerenciamento de acesso à infraestrutura

O que é o serviço?

Os serviços de "Gerenciamento de Acesso à Infraestrutura" oferecem aos clientes gerenciamento de identidade e acesso aos ambientes de clientes da Nuvem Vockan. A Vockan armazena dados e processos críticos para seus clientes e reconhece os riscos consideráveis de segurança que isso acarreta. A Vockan protege os dados e sistemas dos clientes contra acesso, divulgação e modificação não autorizados. O acesso é protegido pela Vockan e são tomadas providências para que os clientes gerenciem o acesso aos seus aplicativos, enquanto a Vockan gerencia o acesso à infraestrutura associada.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- As solicitações de acesso aos ambientes do cliente são fornecidas por meio de formulários de solicitação via portal de suporte para que os clientes solicitem o provisionamento de acesso à infraestrutura e autorizações para funções ou recursos específicos.
- Solicitações de acesso a contas de suporte ao cliente
- As redefinições de senhas na nuvem estão disponíveis no portal de suporte

Exclusões

- Os clientes supervisionam o provisionamento de identidade e autorização dos usuários para acesso aos seus aplicativos gerenciados pelo QAD.
- Nível de acesso administrativo para configuração e infraestrutura técnica no ambiente.
- Acesso ao Data Center ou outros ambientes seguros.
- Acesso aos ambientes de produção

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Criação de uma nova identidade para acesso à infraestrutura	3 dias úteis	3 dias úteis	Maduro: 4 dias úteis Aposentado: 5 dias úteis	6 dias úteis
Atualizando identidade para autorização(ões) de acesso	3 dias úteis			
Alterar/redefinir credenciais de autenticação ou estado da conta (ou seja, bloqueado) não disponível no portal de autoatendimento	3 dias úteis			

Ofertas Suplementares? Não

Como solicitar o serviço?

Para solicitar o serviço "Gerenciamento de Acesso à Infraestrutura", acesse o portal de Suporte Vockan por meio de uma solicitação de serviço de Administração de Usuários.

Implantação de código

O que é o serviço?

O serviço "Implantação de Código" oferece aos clientes da nuvem um meio para solicitar a implantação de códigos desenvolvidos pelo cliente e atualizações de patches nos ambientes de produção e não produção do cliente. O serviço segue um rigoroso processo de controle de alterações, garantindo que o código siga um ciclo de vida de implantação estruturado – começando pelos ambientes de não produção e seguindo para produção – com aprovação e verificação controladas pelo cliente em cada etapa.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Agregação das alterações de código enviadas em um sprint rápido de 3 semanas . As primeiras 2 semanas são disponibilizadas para o cliente enviar as alterações de código e a última semana é para a Vockan agregar e validar os componentes da versão para implantação nos ambientes não produtivos antes do lançamento em produção.
- Acesso ao ambiente de desenvolvimento para desenvolvimento de códigos

Exclusões

- Análise de impacto do software desenvolvido pelo cliente com a configuração existente e o estado de funcionamento do ambiente a ser implantado
- A coordenação e as dependências dos diferentes códigos que estão sendo implantados como parte do lançamento

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Implantação de códigos conforme programação regular para produção	3 semanas	Ciclos de lançamento de 3 semanas	Ciclos de lançamento de 4 semanas	Ciclos de lançamento de 6 semanas
Emergência justificada de código específico	24 horas	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		

Ofertas Suplementares? Não

Como solicitar o serviço?

Envie uma solicitação de implementação de código (CIR) no portal de suporte da Vockan.

Processamento de Tarefas

O que é o serviço?

O serviço "Processamento de Tarefas" oferece aos clientes os meios para solicitar a criação, implantação e agendamento de processamento automatizado definido. O serviço utiliza ferramentas de agendamento para gerenciar a execução e o cronograma do processamento automatizado definido.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Agendamento, reagendamento ou remoção de programas de processamento automatizado (**NOTA:** Todos os programas de processamento devem ser implantados por meio do serviço 'Implantação de código')

Exclusões

- Projeto e desenvolvimento de lógica de processamento de tarefas
- Solução de problemas e correção de erros e resultados anômalos de trabalhos agendados
- Ajuste de desempenho de trabalhos agendados
- Instruções e orientações sobre o processamento de arquivos de saída

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Criação de um novo trabalho agendado	5 dias úteis *	5 dias úteis	Maduro: 6 dias úteis	10 dias úteis
Reagendamento ou exclusão de trabalho existente	5 dias úteis *		Aposentado: 8 dias úteis	
*Todo o compromisso de nível de serviço começa após o serviço de 'Implantação de Código' implantar o programa de processamento automatizado				

Ofertas Suplementares? Não

Gerenciamento de impressoras

O que é o serviço?

O serviço "Gerenciamento de Impressoras" oferece um meio de instalar e configurar servidores de impressão para uso nas operações do cliente. O serviço de Gerenciamento de Impressoras oferece suporte a impressoras acessíveis pela rede a partir da Nuvem Vockan.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Instalar e configurar filas de impressão na Nuvem Vockan para integração com servidores de impressão gerenciados pelo cliente em seus respectivos sites/locais.
- Monitoramento de filas de impressão para garantir o processamento adequado de envios de impressoras enfileiradas

Exclusões

- Instalação, gerenciamento e operação do software do servidor de impressão. O software do servidor de impressão deve ser instalado nos dispositivos gerenciados pelo cliente.
- Conectividade de rede local (LAN) de impressoras nos sites/locais do cliente
- Gerenciamento, operações e reparo das impressoras físicas

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Instalação e configuração de impressoras individuais	5 dias úteis	6 dias úteis	Maduro: 7 dias úteis Aposentado: 9 dias úteis	11 dias úteis
Instalações de impressoras em massa (2+)	10 dias úteis	11 dias úteis	Maduro: 12 dias úteis Aposentado: 14 dias úteis	16 dias úteis

Ofertas Suplementares? Não

Como solicitar o serviço?

Para solicitar o serviço de "Gerenciamento de Impressoras", acesse o portal de Suporte Vockan por meio de uma solicitação de serviço de Administração de Impressoras Nuvem.

Serviços com base em custos adicionais

Hospedagem de software de terceiros

O que é o serviço?

O serviço de “Hospedagem de Software de Terceiros” oferece um meio de hospedar software de Produtos de Terceiros (ou seja, não QAD ou Vockan) prontos para uso no Data Center em Nuvem. Um conjunto definido de produtos pré-aprovados é elegível para hospedagem.

Inclusões, exclusões e níveis de serviço

Serviço Básico

- Definir e estabelecer padrões para implantação no ecossistema Nuvem Vockan
 - Requisitos de Monitoramento
 - Padrões de Segurança
 - Padrões para Instalação e Instruções de Trabalho
- Hospedagem de 3PP
- Triagem básica
 - Garantir que os componentes estejam em execução (bancos de dados, serviços, etc.)

Exclusões

- Este serviço não se destina a personalização ou interfaces.
- Suporte funcional/aplicação (usar a funcionalidade pronta para uso 'como está')
- Suporte de nível 2+ (qualquer coisa além de triagem básica)
- Personalização de produtos de terceiros
- Nenhum acesso à infraestrutura para o cliente ou fornecedor de produto de terceiros (deve ser solicitado para que a Vockan execute qualquer ação)
- O cliente deve manter um contrato de suporte/manutenção ativo com o fornecedor terceirizado

Nível de serviço Componente	Disponibilidade geral (DG)	Nível de serviço por status do ciclo de vida (além da DG)		
		Funcionalmente Estável	Maduro, Aposentado	Arquivado
Produtos já instalados anteriormente	15 dias úteis	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		Não disponível
Produto Novo	60 dias úteis	Nenhuma variação no nível de serviço devido ao status do ciclo de vida		Não disponível
Limitações em produtos de terceiros podem ser aplicadas a produtos de ciclo de vida mais antigos devido à compatibilidade do produto e da infraestrutura técnica, bem como a fatores de segurança.				

Ofertas Suplementares? Não

Como solicitar o serviço?

Para solicitar hospedagem de software de terceiros, entre em contato com seu representante de vendas para obter um acordo contratual separado.

Como cobramos?

Hospedagem de software de terceiros é um serviço adicional pago, separado do serviço de assinatura padrão na nuvem. Isso implica uma taxa de configuração inicial e taxas mensais recorrentes de hospedagem.