

Serviços Gerenciados Suporte+

Proposta Técnica Serviço Gerenciado –
Suporte+(Plus)

Chega de tempestade em copo d'água!

Lidar com crises constantes na TI é como tentar combater incêndios com um simples copo d'água — ineficaz e apenas temporário. Manter esse modo reativo drena seus recursos, afeta o desempenho da equipe e impede que a empresa evolua de forma estratégica. A inovação fica de lado e o potencial de crescimento se perde.



**Mas, existe uma
abordagem diferente**





Chuva de possibilidades

Abordagem proativa que transforma sua TI em um aliado estratégico, oferecendo uma visão clara, reforçando a segurança e reduzindo os riscos. Além disso, proporciona uma vantagem competitiva permitindo que foque na inovação, garantindo assim uma posição de destaque.

**É onde a nossa
parceria começa!**



BEYOND**SOFT**[®]
beyond your expectations

Estamos aqui

Um parceiro estratégico do seu negócio com soluções gerenciadas de acordo com o seu momento.



Na Beyondsoft, entendemos que cada empresa tem necessidades únicas e enfrenta desafios distintos. É por isso que nossas soluções gerenciadas são projetadas para se ajustar às suas circunstâncias específicas, proporcionando o suporte certo no momento certo.

Mais que fornecedor, somos parceiro!



Abordagem completa em possibilidades

Nossos Serviços Gerenciados são projetados para oferecer uma abordagem completa e integrada, garantindo que todos os aspectos da sua infraestrutura sejam geridos de forma eficaz e proativa.



**Se a gestão é seu ponto
mais urgente**



**A gente sabe o
O que fazer!**

» Serviços Gerenciados

Beyondsoft

Nossa estrutura de governança nos capacita a fornecer serviços consistentemente com excelência, escalabilidade e precisão, otimizando oportunidades de otimização de custos e minimizando riscos potenciais ao longo do caminho.

Gold

Microsoft Partner

Azure Expert MSP



Equipe experiente

Uma equipe qualificada, com histórico comprovado na entrega de projetos complexos com eficiência e excelência.



Gestão de recursos

Temos com um rigoroso processo de contratação e alocamos recursos de forma estratégica para garantir entregas ágeis e eficazes.



Desenvolvimento Contínuo

Investimos no desenvolvimento de seus colaboradores com treinamentos, mentoria e gestão do conhecimento, garantindo excelência nas entregas.



Gestão de entregas

Garantimos projetos eficientes com um processo estruturado, comunicação clara e gestão eficaz de riscos e mudanças.



Gestão de riscos

Identificamos, avaliamos e mitigamos riscos com ferramentas avançadas, garantindo projetos seguros e bem-sucedidos.



Melhoria Contínua

Promovemos uma cultura de melhoria contínua, refinando processos e metodologias para entregar sempre os melhores resultados.



Serviços Gerenciados

Beyondsoft





Serviços Gerenciados

Beyondsoft



Suporte

Suporte técnico sob demanda e suporte Premium para parceiros



Segurança

Atuação técnica e consultiva em Segurança da Informação



Monitoramento

Identificação proativa de atividades suspeitas e ameaças



Capacitação

Suporte para sua equipe de Ti e auxílio no treinamento prático da sua equipe



Gestão

Gerenciamento com equipe multidisciplinar e promoção das melhores práticas de utilização

Gold

Microsoft Partner

Azure Expert MSP



» Serviços Gerenciados

A melhor gestão



E se eu fizer com equipe própria?

Ter um time interno pode levar a defasagens no conhecimento especializado já que somos especialistas em Cloud.



E se optar por não ter esse custo?

Imagine o custo de uma pausa no servidor: enquanto a operação está parada o prejuízo é grande e sem dúvida o custo é bem maior.



E se eu não mostrar meu ambiente?

Nosso objetivo não é expor sua operação, mas sim oferecer um atendimento personalizado e eficiente.



E se eu fizer direto com a Microsoft?

O custo para ter um acesso prioritário junto a Microsoft é muito alto. Nosso suporte garante a mesma eficiência com uma economia significativa.



E se contratar outro profissional?

Somos Expert MSP e temos certificações auditadas anualmente junto a Microsoft. Sem contar as décadas de experiência, são quase 30 anos no mercado.

**Se o incêndio
é o ponto mais
urgente**



**A gente resolve
para você!**

**Se o incêndio
é o ponto mais
urgente**



**A gente resolve
para você!**



Suporte+

Da Beyondsoft

Oferece suporte imediato a incidentes críticos no Microsoft Azure, Microsoft 365 e Dynamics 365, garantindo a resolução rápida e minimizando o tempo de inatividade, com acesso direto ao suporte avançado da Microsoft.



Microsoft
Azure



Microsoft
365



Dynamics
365



Identificação

Realizamos a identificação e priorização do incidente, investigamos a causa raiz, com todos os registros e escalonamento, se necessário.



Suporte Avançado

Gestão do escalonamento diretamente com o Suporte Avançado da Microsoft com atendimento diferenciado.



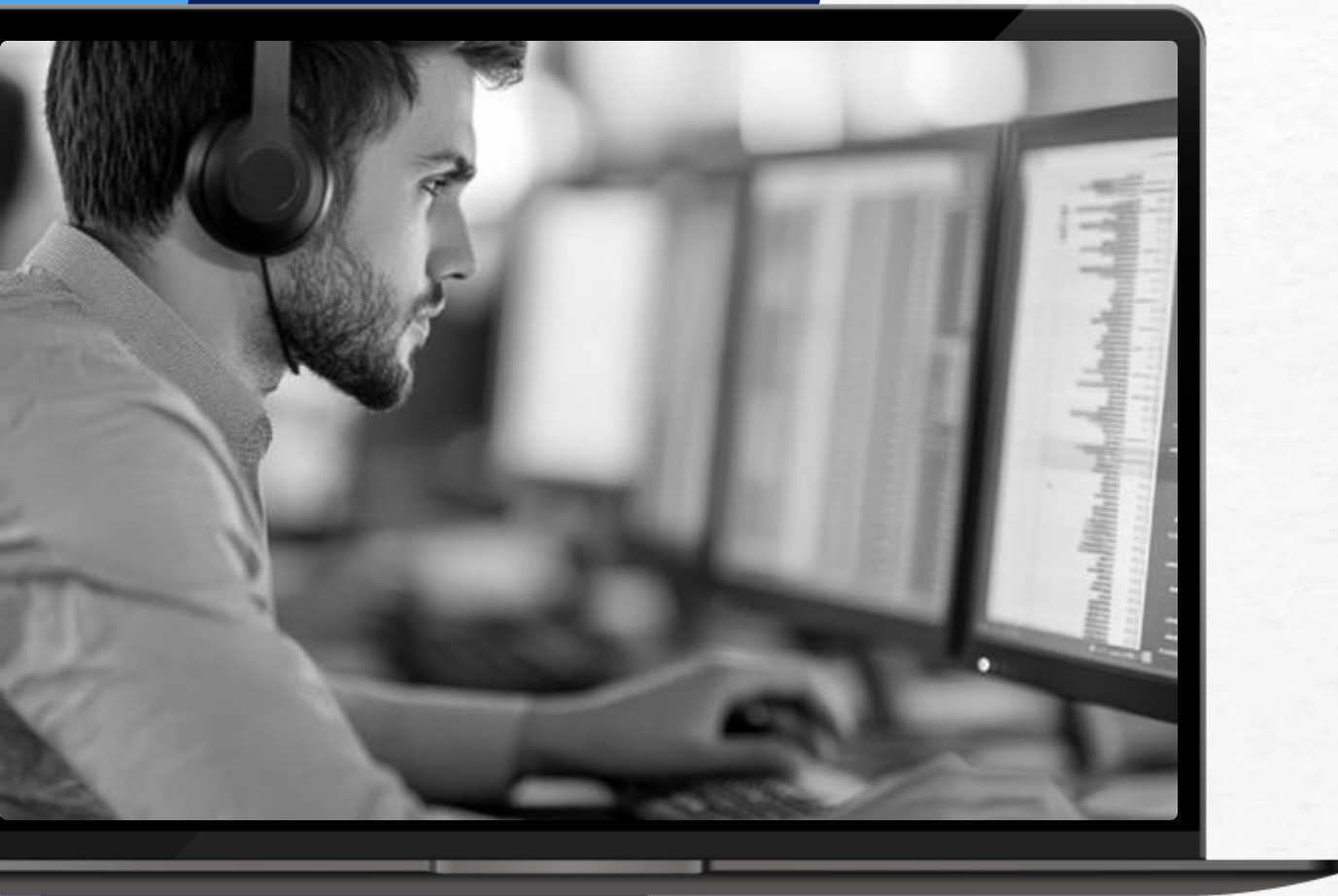
Comunicação

Gerenciamos a comunicação garantindo uma intermediação independentemente do idioma utilizado no suporte da Microsoft.



Acompanhamento

Monitoramos até a resolução completa, garantindo segurança na resolução para operar de forma estável.



Suporte+

Por que contratar?



Redução de inatividade

Minimizar o tempo com uma solução rápida e eficiente, garantindo a retomada da operação mais ágil.



Agilidade na resposta

Combinamos expertise em Microsoft Cloud e um profundo conhecimento do seu ambiente para oferecer uma resposta rápida e precisa, minimizando impactos críticos.



Comunicação eficiente

Gerenciamos toda a comunicação com a Microsoft, superando barreiras linguísticas e garantindo que você receba a solução necessária de forma clara.



Acesso exclusivo

Parceria com a Microsoft nos garante acesso exclusivo a recursos e suporte prioritário, proporcionando maior agilidade e eficiência.



Pensado para seu contexto

Entendemos seu ambiente e necessidades específicas, o que nos permite colaborar com a Microsoft para solucionar incidentes de forma personalizada e eficaz.



Suporte+

Por que contratar?



Atendimento 24 x 7

Suporte contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana. Sua operação protegida e pronta para enfrentar qualquer desafio a qualquer hora.



Resolução rápida de verdade

Comprometidos com a agilidade, resolvemos incidentes críticos em menos de 1 hora e moderados em até 2 horas.



Especialistas Globais

Mais de 40 centros pelo mundo, contamos com uma rede global de especialistas que traz uma vasta experiência e conhecimento.



Microsoft

Parceiro oficial Microsoft

Que nos permite ter acesso direto aos recursos e suporte avançado da Microsoft, para o melhor suporte disponível.



Somos Expert MSP

Nossa equipe possui certificações Microsoft reconhecidas, garantindo que você receba suporte especializado.



Suporte+

Planos Disponíveis

		Standard	Premium
Resposta e remediação de incidentes 24 horas por dia, 7 dias por semana	Interrupção ilimitada e correção de incidentes de suporte para o Microsoft Azure e Microsoft 365 ¹	✓	✓
	Interromper e corrigir incidentes de suporte ilimitados para o Dynamics 365	✗	✓
Tempo de resposta priorizado	Resolução de incidentes priorizada para seus problemas mais complexos ²	✓	✓
	Impacto crítico nos negócios (SEV-1): < 1 hora Impacto moderado nos negócios (SEV-2): < 2 horas	✓	✓
Gerenciamento de Escalonamento e Comunicação	Nossa equipe gerenciará o processo de escalonamento de incidentes e cuidará da comunicação com todas as partes interessadas	✓	✓
	Acesso direto ao seu Gerente de Sucesso do Cliente para orientação proativa e suporte no avanço de suas principais prioridades de nuvem	✗	✓
Serviços de consultoria em nuvem	Horas mensais para consultas individuais personalizadas para ajudar a acelerar a adoção da nuvem e oportunidades de otimização de custos	✗	✓
		R\$ XX/mês	R\$ XX/mês

Importante:

1 O suporte ilimitado a interrupções e correções para o Microsoft 365 inclui: Microsoft 365, Microsoft Intune, Microsoft Enterprise Mobility Suite (EMS).

2 Classificação de gravidade: Esta oferta não cobre incidentes SEV-3 ou SEV-4. Para obter mais informações, consulte a página Níveis de gravidade do incidente.

3 Serviços adicionais estão disponíveis por uma taxa e podem ser adquiridos a qualquer momento.

4 Até 8 horas por mês, não cumulativas, para auxílio no desenvolvimento de iniciativas de adoção ou relatórios sobre análise de custos de nuvem e oportunidades de otimização.



Suporte+

Níveis de Gravidade de Incidentes

Nível	ID	Descrição	Cobertura	Impacto	Cenários	Canais de Suporte¹
1	SEV-1	Um incidente crítico com impacto muito alto	✓	Extenso	- Um serviço voltado para o cliente, como um site de comércio eletrônico em execução no Azure, está inativo para todos os clientes - Confidencialidade ou privacidade é violada - Perda de dados do cliente	 E-mail  Linha direta
2	SEV-2	Um incidente grave com impacto significativo	✓	Significativo	- Um serviço voltado para o cliente, como um site de comércio eletrônico em execução no Azure, não está disponível para um subconjunto de clientes - A funcionalidade principal é significativamente afetada	 E-mail  Linha direta
3	SEV-3	Um pequeno incidente com baixo impacto	✗	Limitado	- Um pequeno inconveniente para os usuários, onde a solução alternativa está disponível - Degradação do desempenho utilizável	 Não coberto
4	SEV-4	Um pequeno incidente que afeta um único usuário	✗	Localizada	Um pequeno inconveniente para um único usuário, esteja a solução alternativa disponível ou não	 Não coberto

Importante:

¹ Embora todos os canais estejam disponíveis para enviar incidentes à nossa equipe, recomendamos o uso de nossa linha direta de suporte para atenção imediata e resolução rápida de solicitações SEV-1.

» Próximos Passos



Proposta personalizada

Uma solução de acordo com suas necessidades e seu momento



Aprovação do cliente

Esclarecemos todas as dúvidas e ajustamos até fazer sentido



Processo jurídico

O contrato é assinado por ambas as partes, garantindo segurança



Início da nossa jornada

Seguimos para implantação de fato da solução pré-definida

>> **Juntos vamos
criar sua próxima
oportunidade!**



São Paulo

Rua Atilio Innocenti,
Nº 165 - São Paulo



Rio de Janeiro

Av. Oscar Niemeyer 2000
Rio de Janeiro



Sede Internacional

Singapore: 38 Beach Road
#04-12 South Beach Tower
Singapore 189767



U.S. Headoffice

10700 Northup Way #120
Bellevue, Washington 98004



Telefone

+55 (11) 5196-3030
+55 (21) 2042-1254



Email

marketing.br@us.beyondsoft.com



LinkedIn

@beyondsoftbrasil

Obrigado!



BEYONDSOFT®
beyond your expectations