Pacote de serviços premium

Engineering the **world's best** visual solutions

DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

CONTEÚDO

Pacote de serviços premium	3
Criação e gerenciamento de casos	4
Base de conhecimento	4
Outros recursos de autoajuda	5
Entre em contato com a equipe de suporte	5
Agilize o processo de resolução	5
Níveis de serviço premium e padrão	6
Níveis de prioridade e SLA	7
SLA e escalas de tempo	8
Resposta inicial	9
Solução alternativa	9
Correção completa	10
Períodos do SLA	10
Como encaminhar um incidente para uma hierarquia superior	11
Política de proteção de dados	12
Dados com identificação pessoal	12
Acesso remoto	12

PACOTE DE SERVIÇOS PREMIUM

A Datapath tem o compromisso de prestar serviços excepcionais. Trabalhamos em estreita colaboração com nossos clientes para garantir o sucesso da implementação e do uso de nossas soluções. Nosso pacote de serviços Premium está disponível para todas as instalações do Datapath Aetria, produtos Arqa e Aligo, controladores de video wall VSN, controladores de vários monitores da série X e software WallControl 10.

Nossas equipes de suporte dedicadas acumulam, em conjunto, uma experiência de mais de 50 anos e têm conhecimento especializado sobre todos os produtos da Datapath e tecnologias relacionadas. Nosso Pacote de serviços premium está disponível para todos os controladores de videowall VSN e iolite, controladores de vários monitores x-Series e software WallControl 10.

CRIAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CASOS

O portal é o método mais rápido para criação de novos casos e é também o único local onde ver e gerenciar todos os casos atuais. Quando for abrir algum caso por meio do portal, você poderá selecionar um Incidente, Solicitação de serviço ou Solicitação de alteração. Este caso é então encaminhado diretamente por meio da sua equipe de suporte, que pode reatribuir o tipo de caso para garantir que eles recebam a atenção apropriada. Para explicação sobre os tíquetes que podem ser registrados, consulte a página 8.

No portal é possível determinar o nível de prioridade, com exceção dos casos de prioridade 1, que devem ser registrados pelo telefone. Assim como nos tipos de casos, nossas equipes de suporte podem analisar a prioridade do caso quando eles tiverem sido registrados. Para informar-se dos detalhes sobre os níveis de prioridade, leia sobre os nossos Níveis de prioridade e SLA na página 8.

BASE DE CONHECIMENTO

Nossa ampla base de conhecimento oferece um ponto centralizado para informações sobre os produtos: de guias informativos a perguntas frequentes, esses artigos abordam as principais informações, consultas frequentes e recursos relacionados ao nosso software e está em constante crescimento para atender você com a maior agilidade possível. Você pode usar o portar para acessar imediatamente os lançamentos mais recentes, as últimas correções e downloads, com todas as notas de versão relacionadas. Não é necessário registrar nenhum caso, estas informações estão todas atualizadas e disponíveis para você acessar.

OUTROS RECURSOS DE AUTOAJUDA

Além dos resultados disponíveis no portal, o nosso software traz arquivos de ajuda integrados, que substituem os tradicionais "Manuais do usuário". Alguns contam com recursos de pesquisa para ajudar você nas suas consultas e isso pode permitir uma resposta rápida, disponibilizando informações detalhadas sobre uma área específica do software.

ANTES DE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO

Há diversas etapas que você pode seguir para ajudar às nossas equipes de suporte a solucionar o seu problema o quanto antes. Sempre que possível, tente recriar o problema e determinar todos os fatores que contribuem para a ocorrência dele, de forma que você possa informar aos nossos profissionais do suporte o panorama e o impacto que geram nos negócios. Na maioria dos casos, nossas equipes terão, elas mesmas, que recriar o problema para que possam solucioná-lo. Disponibilizar essas informações ajuda a alcançar uma resolução mais rápida para o incidente.

Quando apropriado, faça uma exploração com o seu Super Usuário ou Integrador de Sistemas antes de entrar em contato com a Datapath para abrir uma solicitação de suporte.

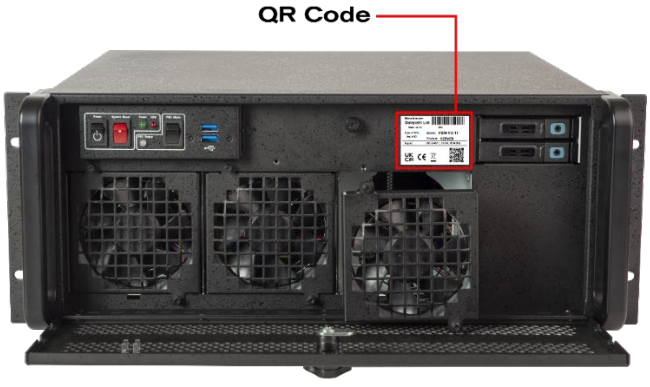
ENTRE EM CONTATO COM A EQUIPE DE SUPORTE

No contato com as nossas equipes de suporte, há uma gama de opções disponíveis para você, conforme detalhado abaixo:

E-mail — Envie um e-mail para a nossa equipe de suporte no endereço support@datapath.co.uk, e não se esqueça de incluir o máximo de informações possível.

Telefone — Ligue para os nossos canais de serviço premium para falar diretamente com um de nossos profissionais experientes. O nosso número direto, com atendimento 24 horas, 5 dias na semana, está indicado no seu Certificado de serviço premium.

WhatsApp – Você também pode entrar em contato com nossa equipe de suporte via WhatsApp. Usando a câmera do seu celular, escaneie o código QR exclusivo na parte frontal do seu sistema. O WhatsApp será aberto automaticamente e nos enviará informações, incluindo o número de série e a conta do cliente. Isso o identificará mais rapidamente e nos permitirá ajudar com mais agilidade.



AGILIZE O PROCESSO DE RESOLUÇÃO

Quando entrar em contato com as equipes de suporte, as informações a seguir (quando pertinente) podem agilizar o processo de resolução.

- O nome da sua organização, e também o seu nome e as suas informações de contato,
- Número de série do sistema
- Uma descrição detalhada do problema, incluindo as entradas ou saídas afetadas
- Informações sobre a versão do software e do driver
- O impacto para o cliente final
- O número de referência do caso (se estiver ligando para falar sobre um caso já existente)
- Se o problema pode ser reproduzido e as etapas correspondentes para recriá-lo

NÍVEIS DE SERVIÇO PREMIUM E PADRÃO

Nosso pacote de serviços Premium está disponível para todas as instalações do Datapath Aetria, produtos Arqa e Aligo, controladores de video wall VSN, controladores de vários monitores da série X e software WallControl 10.

O serviço padrão está disponível gratuitamente e tem sua disponibilidade limitada, de cordo com a tabela abaixo.

	Padrão	Prêmio
Suporte ao produto	Sim	Sim
Horário de suporte	Apenas horário comercial do Datapath	24/5
Acesso ao suporte	E-mail	E-mail, telephone e WhatsApp
Suporte remoto	não	Sim
Suporte de instalação remota por telefone	não	Sim
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	não	Sim
Tempo de resposta	48 horas	Consulte o SLA
Troca avançada	não	Sim
Recuperação de RMA	10 dia útil*	1 dia útil*
Garantia de hardware	3 ou 5 anos **	3 ou 5 anos **
Atualizações de versão de software	não	Sim

* Os RMAs são enviados dentro de um dia útil após a confirmação da falha.

** Garantia de 5 anos disponível com custo adicional.

*** As atualizações do Aetria devem ser agendadas com a equipe de suporte da Datapath.

NÍVEIS DE PRIORIDADE E SLA

Os casos de suporte da Datapath terão prioridades diferentes com base no impacto para o cliente final, tendo cada prioridade um nível de resposta e tempos de resolução diferentes. É possível também que os níveis de prioridade mudem durante o curso do incidente, o que significa que os tempos de resposta e resolução podem também mudar durante o progresso do trabalho. A Datapath atribuirá e avaliará o nível de prioridade com base nas informações disponibilizadas e nos arquivos de registro reunidos, para garantir que eles permaneçam atualizados e precisos.

As prioridades são definidas da seguinte maneira: -

Prioridade um — Onde, por meio do uso normal do sistema, um sistema de trabalho configurado e com funcionamento correto anteriormente torna-se completamente inútil. Isso inclui, entre outros, itens como saídas de vídeo indisponíveis ou sem resposta, travamento total do sistema sem resposta do teclado e do mouse, incapacidade de o sistema entrar no sistema operacional Windows MS ou qualquer outro problema que inutilize a solução completa. Lembre-se de que os problemas causados pelo mau uso ou dano deliberado por parte do cliente não serão cobertos pelos SLA acordados.

Nas instâncias com suspeita de casos de prioridade um, eles devem ser abertos com a Datapath via telefone, para que possamos garantir que os problemas serão tratados da maneira apropriada.

Prioridade dois — Onde, por meio do uso normal do sistema, um sistema de trabalho configurado e com funcionamento correto anteriormente torna-se gravemente comprometido. Isso inclui, entre outros, fatos como várias saídas sem exibição de conteúdo, mais de uma entrada inutilizada ou que não reconhece fontes individuais, congelamento ou desconexão periódica do software fazendo com que o sistema fique inutilizável durante um período específico ou desligamento automático dos sistemas após longos períodos. Lembre-se de que os problemas causados pelo mau uso ou dano deliberado por parte do cliente não serão cobertos pelos SLA acordados.

Prioridade três — Inclusos aqui estão os problemas de sistema menores e poderiam incluir também, entre outros, informações incorretas do arquivo de ajuda, bugs de software afetando um pouco o uso do sistema, problemas com driver ou firmware provocando a perda ocasional de sinal, solucionada por intervenção manual, ou qualquer outra pequena restrição visual temporária.

Prioridade quatro — Estas estão principalmente voltadas para instâncias onde os recursos ou melhorias solicitadas tenham sido consideradas solicitações de recursos fora do comportamento de trabalho pretendido para os sistemas da Datapath. Poderiam estar inclusas aqui as solicitações de recursos extras para produtos e sistemas existentes, a melhoria do fluxo ou da interface do usuário no software e qualquer outra sugestão que a Datapath considere estar fora dos casos de uso atuais, pretendidos para os seus produtos.

SLA E ESCALAS DE TEMPO

Prioridade	Descrição	Resposta inicial (dentro de 24 horas por dia, 5 dias por semana)	Gambiarra	Correção completa
1	O sistema configurado e funcionando anteriormente está inoperante e completamente inutilizável	4 horas para resposta direta não automatizada Os casos de prioridade 1 devem ser levantados diretamente com um engenheiro de suporte por telefone	12 horas	48 horas
2	O sistema configurado e funcionando anteriormente está gravemente prejudicado, mas ainda pode ser usado	8 horas para resposta direta não automatizada	48 horas	96 horas
3	Problema menor no sistema	24 horas	72 horas	Próximo lançamento de serviço
4	Solicitação de recurso ou melhoria solicitada	48 horas	N/A	Considerado para inclusão no roteiro do produto

RESPOSTA INICIAL

Ao abrir um caso com o suporte da Datapath, recomendamos, para os casos com suspeita de Prioridade um, o uso do número de telefone do Serviço premium da Datapath, que é a maneira mais rápida de abrir um caso. Por meio desse canal, um de nossos agentes poderá colher todas as suas informações de contato, incluindo o número de série do seu sistema e avaliar a prioridade do seu problema.

Quando o caso tiver sido aberto, você receberá o contato de um de nossos técnicos de suporte de segundo nível, para dar início ao processo de solução de problemas dentro do período do SLA relevante, dependendo da gravidade do problema. Não se esqueça que esse contato pode acontecer por meio de uma ligação telefônica ou e-mail e pode solicitar outros registros e informações em relação ao problema, de forma a garantir que estamos trabalhando com as informações corretas para que possamos diagnosticar o problema.

Quando tivermos as informações relevantes e tivermos conseguido colher todos os registros que nos permitam entender totalmente o problema, vamos começar a trabalhar com sugestões iniciais para soluções alternativas para o problema.

SOLUÇÃO ALTERNATIVA

O SLA relativo às soluções alternativas será aplicado a partir do momento em que for feita a primeira chamada para o suporte da Datapath e será atendido com o suporte de melhor nível, para trabalhar em conjunto com você, para colocar o sistema novamente em estado totalmente operacional.

Um exemplo de solução alternativa pode ser uma reinicialização limpa do sistema que faça com que tudo volte a funcionar. Se for esse o caso, e o sistema passar a funcionar corretamente, a Datapath continuará trabalhando com você para entender a causa raiz do problema, embora ele agora passe a ter prioridade três, em vez de prioridade um, sendo os SLA ajustados de acordo.

Outros exemplos de soluções alternativas podem incluir a retirada ou a desativação de hardware específico, para que o sistema volte a funcionar parcialmente, caso em que a prioridade poderia mudar de um para dois, permitindo que você continue trabalhando enquanto nós tentamos solucionar completamente o problema.

Em casos extremos, podemos solicitar que você realize uma redefinição de fábrica no sistema que estiver usando os processos de recuperação disponibilizados pela Datapath. No evento improvável que isso venha a ocorrer, a Datapath não se responsabiliza por nenhum backup de software ou configuração do sistema quando a recuperação tiver sido concluída. No entanto, vamos nos empenhar para ajudar da melhor maneira possível, para garantir que o sistema retome sua operação total.

Lembre-se de que, dependendo da localização e das disposições relacionadas ao envio, podem ocorrer fatores que estejam fora do controle da Datapath e, nesses casos, os SLA relativos às soluções alternativas ou correções podem ser suspensos até a chegada do hardware.

CORREÇÃO COMPLETA

O período de correção completa representa a quantidade de tempo que foi necessária para tirar o sistema do estado atual e recolocá-lo em estado totalmente operacional. Esta correção pode incluir uma redefinição completa de fábrica dos dispositivos ou sistemas, juntamente com a troca de todo o hardware que tenha sido detectado como defeituoso. Conforme acima, caso haja necessidade de novo hardware, ele será enviado dentro de 24 horas, a partir do momento da identificação dessa necessidade, e estará sujeito às escalas de tempo de envio e entrega, pelas quais a Datapath não pode responsabilizar-se.

Podem-se informar os números de rastreamento apropriados para monitoramento dessas entregas.

Quando o sistema estiver novamente funcionando e não for mais de prioridade um ou dois, a Datapath começará a investigar a causa raiz do problema para garantir que todas as alterações de software ou hardware apropriadas podem ser levadas em consideração e podem ser implementadas em uma correção futura, conforme necessário. No entanto, o foco principal será sempre em colocar o sistema novamente em funcionamento o quanto antes.

PERÍODOS DO SLA

Os períodos do SLA são também incluídos exclusivamente dentro dos períodos estabelecidos pelos termos do Serviço premium. Ou seja, 00h de segunda-feira às 23h59 de sexta-feira.

EXCLUSÕES

Nosso Pacote de Serviços Premium não inclui:

Suporte de primeira linha

Isso deve ser fornecido pelo integrador de sistemas, que pode encaminhar quaisquer problemas diretamente para a Datapath, conforme necessário.

Suporte no local e assistência técnica

O suporte no local para instalações ou atualizações pode ser adquirido como um projeto de comissionamento dedicado. Este ou qualquer outro trabalho no local deve ser solicitado diretamente ao seu representante da Datapath e será cotado, planejado e agendado caso a caso.

Trabalho de instalação para novas instalações e atualizações importantes do sistema

Isso deve ser planejado e agendado com a equipe de suporte da Datapath, que pode fornecer orientação sobre opções remotas ou no local.

Suporte para hardware de terceiros

Todo o hardware de terceiros, por ex. switches de rede, codificadores, decodificadores, cabeamento, adaptadores, etc. não estão no escopo do Pacote de Serviços Premium da Datapath.

Suporte para versões de software legado

O suporte de software é oferecido para a versão atual e dois lançamentos de recursos anteriores e o último lançamento de recurso da versão anterior. Por exemplo, será oferecido suporte para v2.12, v2.11, v2.10 e v1.15, onde v2.12 é a versão mais recente e v1.15 foi a última versão da ramificação v1.

COMO ENCAMINHAR UM INCIDENTE PARA UMA HIERARQUIA SUPERIOR

Os serviços de suporte da Datapath contam com procedimentos internos para monitorar e encaminhar os incidentes internamente, no entanto, em algumas ocasiões, você pode desejar aumentar a atenção para o incidente.

É necessário realizar o encaminhamento quando você perceber que o processo de suporte normal não está oferecendo uma resolução adequada para o incidente e a falha em questão estiver afetando negativamente a operação dos seus negócios.

Você pode solicitar o encaminhando para uma hierarquia superior entrando em contato com um de nossos profissionais de suporte ou com o representante de vendas da Datapath da sua região.

A tabela a seguir descreve o processo de encaminhamento para uma hierarquia superior e as ações apropriadas de cada etapa:

Encaminhamento para uma hierarquia superior	Ponto de encaminhamento	Ações
Primeira	Membro da equipe de suporte/representante de vendas	Avaliar o incidente. Desenvolver um plano. Implementar o plano
Segunda	Líder de equipe/suporte de nível 1 Gerente/representante de vendas	Avaliar o plano. Avaliar encaminhamentos anteriores; desenvolver e implementar um novo plano
Terceira	Gerenciamento de suporte	Avaliar a situação do cliente. Desenvolver e implementar recursos relevantes do departamento
Quarta	Chefe de suporte ou gerenciamento de prestação de serviços	Avaliar a situação do cliente. Desenvolver e implementar recursos relevantes da empresa

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

Trabalhamos com afinco buscando estabelecer uma estrutura de conformidade para proteção dos dados dentro da nossa organização e cumprir com as nossas obrigações relacionadas ao processamento de dados pessoais.

Para informar-se dos detalhes relativos à nossa declaração de privacidade, acesse o site da Datapath: https://www.datapath.co.uk/privacy-policy

DADOS COM IDENTIFICAÇÃO PESSOAL

Para manter a segurança e cumprir a legislação de proteção de dados pertinente, quando você entra em contato conosco não é permitido a coleta de nenhuma informação que identifique, especificamente, os indivíduos, que não sejam aquelas disponíveis em domínio público. Para esclarecimento, nenhum dos arquivos de registro ou dados de diagnóstico solicitados ocasionalmente pelo suporte contêm dados com identificação pessoal.

ACESSO REMOTO

Em algumas instâncias, a solução mais rápida envolve o acesso remoto, por parte do suporte da Datapath, ao seu sistema. Se isso for necessário, é sua responsabilidade informar a Datapath sobre qualquer política de acesso remoto que você tenha implementado, para que o engenheiro de suporte possa trabalhar em conformidade com essa política. Todos os funcionários da Datapath submetem-se ao acordo de confidencialidade estabelecido no contrato de trabalho. Se houver necessidade de estabelecer um novo acordo de confidencialidade, será necessário disponibilizá-lo antes da ocorrência da sessão de acesso remoto.

Quando a sua política não permitir o acesso remoto, a Datapath empregará os meios cabíveis para resolver o caso por meio do suporte por telefone e e-mail. O suporte da Datapath conta com considerável experiência na resolução de problemas de suporte nos ambientes sensíveis das salas de controle, no entanto, a falta do acesso remoto pode causar atrasos e impedir a garantia dos prazos do SLA.

© Datapath Ltd, Inglaterra 2024

A Datapath Limited detém os direitos autorais deste documento. Nenhuma parte deste Guia do usuário pode ser reproduzida, divulgada, revelada, armazenada em qualquer formato eletrônico, ou usada de forma integral ou parcial para qualquer fim que não seja o definido no presente documento, sem a permissão expressa da Datapath Limited.

Embora tenhamos empregado todos os esforços para garantir a exatidão das informações contidas neste Guia do usuário, a Datapath Limited não declara nem oferece garantias relativas ao conteúdo apresentado aqui, e não aceitará nenhuma responsabilidade sobre quaisquer erros ou omissões.

A Datapath reserva-se o direito de alterar as especificações sem aviso prévio e não poderá ser responsabilizada pelo uso feito das informações disponibilizadas. A Datapath está ciente de todas as marcas comerciais registradas usadas neste Guia do usuário.

Datapath UK and Corporate Headquarters
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom
+44 (0) 1332 294 441
sales-uk@datapath.co.uk

Datapath North America
2490 General Armistead Ave,
Suite 102, Norristown,
PA 19403,
USA
+1 484 679 1553
sales-us@datapath.co.uk

Datapath Japan
Axon Hamamatsucho,
1-1-23 Shibadaimon,
Minato-ku,
Tokyo-to,
105-0012, Japan
sales-jp@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

24-premiumsupportpackage-brochure-ptBR_V1.4