

The
future
is **on**



BEM VINDO À



Neste documento você irá encontrar orientações para acesso à ferramentas úteis para a gestão do dia-a-dia do seu contrato, como painel do cliente, abertura de chamados e consumo, entre outras informações relevantes.



SERCOMPE IT SERVICES

Fazer sempre o
melhor está em

**NOSSO
DNA.**

Somos uma empresa focada na prestação de serviços de infraestrutura de TI. Temos um portfólio abrangente e atuamos em todo o território nacional com serviços de infraestrutura de TI personalizados e adequados à realidade do seu negócio.

A Sercompe IT Services faz parte do **Grupo Sercompe**, um grupo empresarial que há mais de 35 anos se dedica a facilitar a adoção de tecnologias para desenvolver os negócios e as pessoas.

Assista ao nosso [vídeo manifesto](#)

O GRUPO SERCOMPE EM NÚMEROS

+35

anos no mercado
de tecnologia.

+100

colaboradores

+200

contratos ativos

+1000

clientes satisfeitos

NOSSA MISSÃO

Prover soluções tecnológicas que agreguem valor aos negócios dos nossos clientes

NOSSO PROPÓSITO

Facilitar o uso da tecnologia para desenvolver os negócios e as pessoas

NOSSOS VALORES

Humanização
Excelência
Comprometimento
Desenvolvimento

O PORTIFÓLIO SERCOMPE IT SERVICES

CLOUD SERVICES

Nuvem própria, segura e disponível, com duas zonas de disponibilidade 100% em território nacional.

EDGE SERVICES

Infraestrutura de TI flexível e adaptável. Use localmente e pague pelo consumo com a nuvem que vai até você!

MANAGED SERVICES

A ajuda extra que a sua empresa precisa para manter o ambiente de TI estável, confiável e seguro.

PROFESSIONAL SERVICES

Equipe certificada para implementação de projetos de infraestrutura de TI

FERRAMENTAS DE ADMINISTRAÇÃO

Os clientes com contratos Cloud, Edge ou Managed Services possuem acesso ao Painel Sercompe, onde poderão acompanhar dados de consumo, extrair relatórios e muito mais.



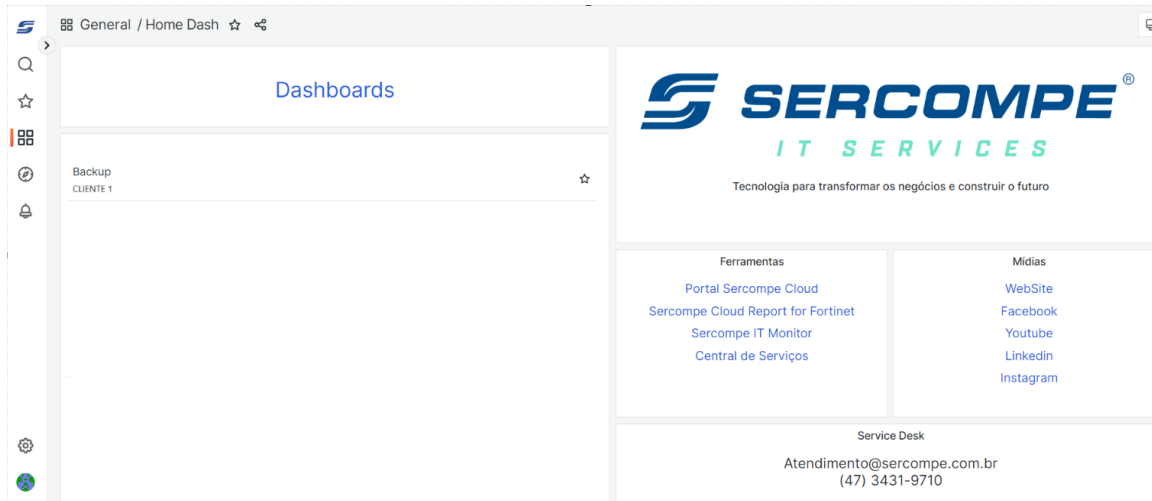
<https://painel.sercompe.com.br>

Para acessar a Painel Sercompe online você precisará do usuário e senha que foram enviados de forma segura para os usuários cadastrados.



FERRAMENTAS DE ADMINISTRAÇÃO

Os clientes com contratos Cloud, Edge ou Managed Services possuem acesso ao **Painel Sercompe**, onde poderão acompanhar dados monitoramento e consumo, extrair relatórios e ter acesso às demais ferramentas.

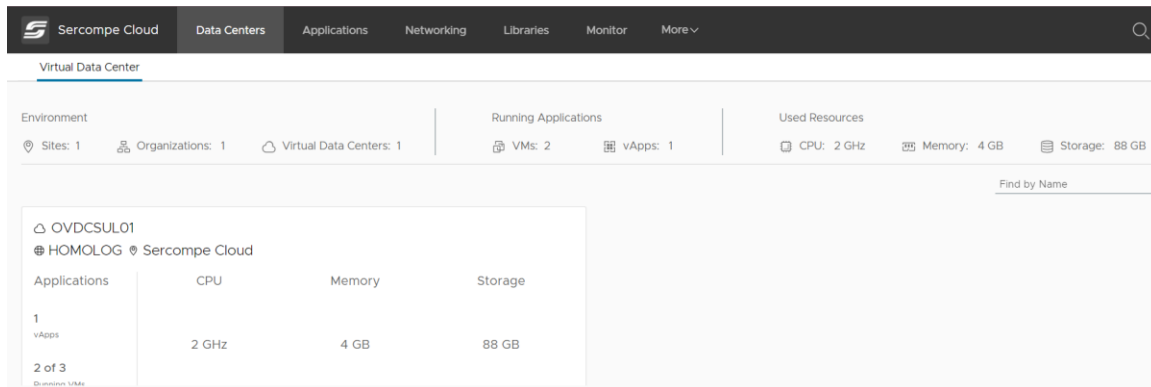


 <https://painel.sercompe.com.br>

Para acessar ao Painel Sercompe online você precisará do usuários e senhas que foram enviados de forma segura para os usuários cadastrados.

FERRAMENTAS DE ADMINISTRAÇÃO

Os clientes com contratos Cloud possuem acesso ao Portal Sercompe Cloud, onde poderão administrar os recursos contratados, efetuar ajuste de capacidade dos recursos e ter acesso à console do servidor para executar tarefas de administração local.



The screenshot displays the Sercompe Cloud management interface. At the top, a navigation bar includes 'Sercompe Cloud', 'Data Centers', 'Applications', 'Networking', 'Libraries', 'Monitor', and 'More'. Below this, the 'Virtual Data Center' section is active, showing an overview of the environment. It includes a search bar and summary statistics for Sites, Organizations, Virtual Data Centers, VMs, vApps, CPU, Memory, and Storage. A table below lists the applications and their resource usage.

Applications	CPU	Memory	Storage
1 vApps	2 GHz	4 GB	88 GB
2 of 3			



<https://cloud.sercompe.com.br>

Para acessar ao Portal Sercompe Cloud você precisará do usuário e senha que foram enviados de forma segura para os usuários cadastrados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Agora que você já é um cliente Sercompe IT Services, conheça os canais de atendimento disponíveis:



(47) 3431-9710



atendimento@sercompe.com.br



<https://servicedesk.sercompe.com.br>

Para acessar a Central de Atendimento online você precisará dos usuários e senhas que foram enviados de forma segura para os usuários cadastrados.



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Categorização dos chamados:

CATEGORIA		CRITICIDADE		INÍCIO DO ATENDIMENTO
INCIDENTE	Evento atípico de operação que cause interrupção ou redução na qualidade do serviço	Crítica	Negócio parado / faturamento inoperante	até 30 minutos
		Alta	Indisponibilidade total ou parcial / performance comprometida afetando todos os usuários	até 60 minutos
		Média	Indisponibilidade parcial / performance comprometida afetando múltiplos usuários	até 120 minutos
		Baixa	Demais situações não previstas nos itens anteriores	até 16 horas
SOLICITAÇÃO	Requisição por um novo ou alteração de um serviço existente	Crítica	Negócio parado / faturamento inoperante	até 2 horas
		Alta	Indisponibilidade total ou parcial / performance comprometida afetando todos os usuários	até 8 horas
		Média	Indisponibilidade parcial / performance comprometida afetando múltiplos usuários	até 16 horas
		Baixa	Demais situações não previstas nos itens anteriores	até 24 horas

Para Sercompe Managed IT Support todos os chamados serão categorizados como solicitação

MATRIZ DE ESCALONAMENTO

Estes contatos podem ser acionados para resolução de conflitos ou outras demandas

CONTATO	FUNÇÃO	E-MAIL	TELEFONE	HORÁRIO	QUANDO ACIONAR
Central de Serviços	Monitoramento & Suporte	atendimento@sercompe.com.br	(47) 3431-9710	24 x 7 x 365	Todas as solicitações de atendimento
Márcio Cunha	Supervisor da Central de Serviços	marcio.cunha@sercompe.com.br	(47) 3431-9710	Comercial	Conflitos relacionados à criticidade
Joice Schmidt	Coordenadora de Suporte	joice.schmidt@sercompe.com.br	(47) 99253-0547	Comercial	Atraso superior a 2 horas no SLA
Sandro Alves Eda	Gestor de Contratos	sandro.eda@sercompe.com.br	(47) 99191-4321	Comercial	Atraso superior a 4 horas no SLA
Ramon Garcia	Diretor Técnico	ramon.garcia@sercompe.com.br	(47) 99994-6994	Comercial	Atraso superior a 6 horas no SLA
Rafael Reimer	Presidente	rafael.reimer@sercompe.com.br	(47) 3431-9700	Comercial	Outras demandas do contrato
					Conflitos não solucionados
					Conflitos não solucionados.

Saiba mais em:

sercompe.com.br