

Serviços cloud

- Fluxos do serviço de Cloud Server

Fluxos do serviço de Cloud Server

A seguir serão apresentados os fluxos de trabalho referentes ao serviço de Cloud Server, onde a área de Suporte / Infraestrutura possui participação nas atividades.

Contratos

Atualmente a área de TI da Ema é responsável por negociar e manter atualizadas as cláusulas contratuais dos serviços prestados pela Box à Ema. Essa atividade possui apoio da área jurídica da Ema. A negociação é realizada junto a Box tendo como contato o CEO e o gestor financeiro da empresa, além do jurídico da própria Box.

A TI atualmente também é responsável por manter atualizadas as cláusulas contratuais (referentes aos serviços cloud) nos contratos de clientes da Ema.

Comercial

Cotações

O time de Suporte / Infraestrutura pode participar de algumas cotações para o serviço de cloud server. Essa demanda pode surgir da área Comercial ou pelo time de Operações. Essa atividade envolve a definição de escopo para cada projeto, sempre observando o provisionamento adequado de recursos para cada ambiente.

Os seguintes aspectos devem ser levados em consideração:

- Quantidade de servidores locais: Quantos servidores locais o cliente possui? A maioria dos clientes irá possuir um único servidor para uso da aplicação com o banco de dados, no entanto, alguns clientes com configurações mais robustas podem ter dois ou mais servidores. Isso deve ser levado em consideração ao projetar o ambiente na nuvem.
- Tipo e versão do sistema operacional: O padrão que utilizamos hoje é o Windows Server 2022.
- Conectividade de rede: Verificar com o cliente se ele possui algum recurso na rede local que precisará manter a conexão com o servidor em nuvem, para uso de VPN SSL ou IPSec.
- Provisionamento de recursos: CPUs, memória RAM e espaço em disco (atenção especial

para o espaço em disco). O provisionamento poderá ser feito de acordo com os planos de venda que já temos definidos, ou para projetos personalizados, a configuração do ambiente deverá ser feita de maneira específica pra atender a demanda.

- Quantidade de licenças de acesso remoto
- Tipo de acesso remoto: TSPlus ou WTS
- Integração com outros sistemas
- Requisitos de segurança do cliente: Backup adicional, redundância, etc.

Vendas

- Precificação: A precificação do serviço de cloud server é realizada junto a Box. A precificação pode mudar de acordo com a política comercial e/ou reajustes realizados pela Box.
- Negociações: Eventualmente o Suporte / Infraestrutura pode participar de uma negociação do serviço de cloud server, com o objetivo de entender a necessidade do cliente, procurar apresentar o ROI do projeto e apoiar o time comercial no processo de venda. Essa atividade pode ser realizada tanto de maneira remota quanto presencial.
- Upsell: O time de Suporte / Infraestrutura pode participar da negociação de upgrades no serviço de cloud server, principalmente quando houver alguma dúvida quanto ao upgrade do servidor ou sistema. **É importante lembrar que todo upsell de licenças de nosso ERP, automaticamente gera a necessidade de upgrade de 1 licença no contrato do cloud server.**

Tabela de preços

Abaixo encontram-se o link de acesso a planilha de orçamentos, onde temos o valor de cada recurso que compõe o preço de venda de um servidor:

- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zcESvvlx7j1fyvXmYjAr5QYTTTLcAoYjUBv6h2GsILYc/edit>

Financeiro

Faturamento

Nos processos que envolvem a área financeira, o time de Suporte / Infraestrutura presta apoio todos os meses na conferência do faturamento realizado pela Box para a Ema. O objetivo é garantir que todos os custos sejam lançados corretamente em nosso sistema interno, desmembrados por cada cliente, assim como garantir que a Box está faturando os valores corretamente de acordo com as últimas vendas, alterações ou cancelamentos.

Essa atividade é realizada em conjunto todos os meses com o setor financeiro para garantir que está tudo certo. Temos uma planilha compartilhada entre as áreas que serve de apoio na conferência de valores de cada cliente: https://docs.google.com/spreadsheets/d/17_BDI-OaAE1Rw-o809Srm5BquzTzyJKeOXv6idYASR4/edit#gid=1005287067

Comissões

É papel da TI garantir que mensalmente as comissões devidas a Ema sejam apuradas e faturadas pela Box. Também é papel da TI negociar possíveis reajustes no comissionamento para a Ema.

Projetos

Solicitação de ativação de novos servidores

A TI é responsável por solicitar a ativação de novos servidores junto a Box. Para essa atividade, temos um grupo específico no WhatsApp onde realizarmos a solicitação dos novos servidores para a Box, de modo que eles possam nos atender com agilidade.

Todo e qualquer servidor vendido, seja por meio de um novo projeto vendido pela área Comercial, ou a venda de um servidor para um cliente atual, deve ter sua ativação solicitada através de grupo.

Os dados abaixo sempre devem ser encaminhados a Box para solicitar a ativação de novos servidores:

- Nome do cliente
- CNPJ
- Fone
- E-mail
- Nome para contato:
- Configurações do ambiente: Quantidade de CPUs, memória RAM e espaço em disco, tipo do disco (SAS ou SSD), tipo de acesso remoto (TSPlus ou WTS), quantidade de licenças de acesso remoto, sistema operacional, entre outras informações adicionais se for necessário.

Procedimentos de ativação

Criação do DNS

Após solicitarmos a ativação do servidor para a Box, um ticket será aberto pela Box e assim que o servidor estiver pronto ele será enviado por e-mail com os dados de acesso.

Com o endereço do servidor encaminhado pela Box, seja um endereço DNS ou um endereço IP, é

necessário criar o registro DNS em nome de nosso domínio a Ema em nossa conta no CloudFlare. Os endereços devem ser criados no domínio emasistemas.cloud

O nome do registro deve ser precedido do nome ou abreviação do nome do cliente para criação do sub domínio.

Documentação

Após a ativação de cada cliente, é muito importante documentar informações sobre o ambiente cloud nas Dicas do Cliente, no DOX Estúdio. Além disso, é importante que um padrão de nomenclatura seja seguido ao realizarmos o cadastro da conexão remota do cliente no DOX.

Atualmente o padrão de nomenclatura das conexões remotas tem sido: **Servidor (Cloud Box)**. Isso serve para facilitar a identificação de que aquele servidor está na nuvem da Box.

Informações importantes para serem registradas nas dicas do cliente:

- Informar que o cliente utiliza o serviço de cloud server
- Informar o tipo de acesso remoto que é realizado (TSPlus ou WTS)
- Informar o endereço de acesso ao servidor (caso o cliente use o TSPlus, informar o endereço de acesso via web)
- Informar nome e senha de todos os usuários do servidor (esses usuários são criados pela Box durante a ativação do servidor, mas podem ser alterados posteriormente)