



**arklok**

Infinita para você.

# Manual do Cliente

Este manual tem como objetivo apresentar um pouco sobre os serviços de TI que a Arklok oferece, orientando-o a respeito de eventuais situações e dúvidas que possam ocorrer nos nossos processos.

# Sumário

- 3. SEJA BEM-VINDO A ARKLOK
- 4. SOLUÇÕES ARKLOK
- 5. NOSSA EXPERIÊNCIA
- 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE
- 7. ESCOPO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS
- 9. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA
- 10. ACESSOS
- 11. ABERTURA DE CHAMADO
- 12. CHAMADOS IMPRODUTIVOS
- 13. CHAMADOS AVULSOS
- 14. CHAMADOS CLASSIFICADOS COMO MAU USO DO EQUIPAMENTO
- 14. AUTORIZAÇÃO PARA ROMPIMENTO DE LACRE
- 15. LICENÇAS
- 16. PONTOS DE ATENÇÃO
- 17. CANAIS DE ATENDIMENTO



# Seja bem-vindo à Arklok.

É realmente um grande prazer tê-lo(a) como nosso parceiro de negócio.

Desejamos que essa parceria seja de muito sucesso.

Que possamos contribuir com a diminuição dos seus custos financeiros e operacionais, aumentando a produtividade para que sua empresa foque no core business, ganhando eficiência com mais tranquilidade.

Temos certeza de que sua empresa perceberá as vantagens dessa parceria e desejamos que ela seja muito duradoura!

Para ajudá-los a alcançar resultados satisfatórios, criamos esse manual que traz informações sobre os nossos processos, estabelecendo quais são as responsabilidades da Arklok e do nosso cliente, após a conclusão do processo de implantação.

Este documento poderá sofrer alterações/atualizações ao longo do tempo. Caso ocorra, é de inteira responsabilidade da Arklok disponibilizar a última versão para seus clientes.

# Soluções Arklok

## IaaS - INFRASTRUCTURE AS A SERVICE

É o Modelo de Negócio da Arklok.

Contratando infraestrutura como serviço, o cliente se beneficiará de vantagens operacionais, fiscais e principalmente redução de CUSTOS em diversas áreas. Assim deixará de investir em ATIVOS IMOBILIZADOS de TI, e manterá seu parque em constante atualização Tecnológica.

## SOFTWARE - GESTÃO DE INVENTÁRIO E ENDPOINT

O AIM é um software de gestão de ativos como servidores, desktop e notebooks. As principais Funções do software é realizar inventário, gestão de software e hardware, coletar informações e gerar relatórios personalizados.

## Demais soluções

A Arklok possui uma linha completa de soluções para sua empresa, para mais detalhes acesse nosso site Arklok | Equipamentos de informática ou entre em contato com nossos Gerentes de conta e conheça todas as facilidades que podemos oferecer.

A Arklok investe para que O CLIENTE receba um atendimento personalizado e eficiente, através de uma equipe altamente qualificada.

Sua empresa contará também com um atendimento estratégico por meio de um Gerente de Contas. Este tem como principal missão, manter sua empresa informada sobre as nossas prestações de serviços, garantindo a excelência.



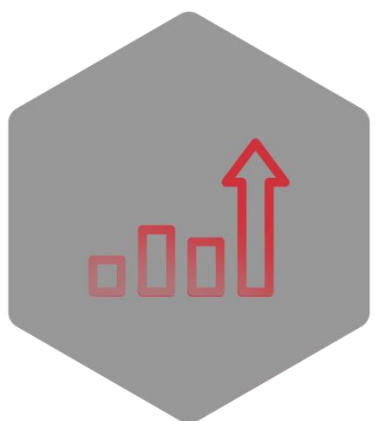
arklok

Infinita para você.

## Nossa Experiência



01. Atendemos todo o Brasil



02. + de 14 anos de mercado



03. + 200.000 ativos



04. 98% do SLA resolvido no prazo



Visite nosso site

# Matriz de responsabilidades

## Cliente



- Guardar e cuidar dos equipamentos locados;
- Garantir o adequado uso dos equipamentos;
- Comunicar a Arklok sobre eventual mudança de endereço;
- Garantir ao colaborador Arklok condições de prestar atendimento;



- Registrar o chamado técnico para atendimento
- Registrar o BO em caso de furto/roubo em até 30 dias do ocorrido
- Tomar conhecimento das cláusulas contratuais



- Garantir a segurança de dados e informações do equipamento;
- Garantir a entrega do(s) equipamento(s) para os casos de substituição dentro do prazo
- Em caso de Substituição, para clientes emitentes de NF - garantir a emissão da NF para a devolução do(s) equipamento(s) na abertura do processo



- Em caso de Substituição, para cliente não emitentes de NF – encaminhar a declaração de transporte na abertura do processo, para que a Arklok emita a NF

## Arklok



- Cumprir com o SLA de manutenção;
- Gerenciar o SLA;
- Hardware - Todo equipamento alugado pelo cliente (Notebook, celular, impressora);
- Software - é definido no ato da contratação do serviço (Sistema operacional, pacote office);
- Instalação - Varia de cliente para cliente, alguns tem instalações customizadas, outros padrão, elas variam de acordo com o projeto;



- Configuração - O atendimento pode identificar necessidade de configuração de algum serviço específico (roteador, WIFI, Sistema Operacional, Pacote Office);
- Service Desk – Atendimento 24 x7;



- Serviços customizados – contratados no ato da venda
- Administração dos usuários;
- Administração de Hardware/Software - Via AIM Autômatos, fazemos esta gestão;
- Desempenho - Via AIM Autômatos, fazemos esta gestão;



- Inventário - Via AIM Autômatos, fazemos esta gestão;
- Identificação dos equipamentos;



- Logística de entrega e retirada dos equipamentos;
- Backup - Recuperação de dados;
- Backup de equipamento - equivalente ou superior para atendimento técnico, com a finalidade de não deixar o usuário com o serviço interrompido;
- Atendimento presencial em todo território nacional;
- Emissão de relatórios.

# Escopo de serviço contratado



## Produto Contratado

O produto contratado encontra-se descrito no Termo de Solicitação de Serviço assinado por ambas as partes, durante a vigência do contrato.



## Gestão Arklok

Esta solução é responsável pela Gestão de Inventário (Hardware e software), análise de performance, capacidade e emissão de relatório mensais (serviço contratado - adicional)



## Manutenção preventiva

Com base nos relatórios do software de gestão, nossa equipe realiza periodicamente limpeza dos equipamentos, verificação de todos os componentes, e efetua a limpeza lógica de arquivos temporários, prevenindo assim a incidência de problemas físicos ou lógicos.



## Atendimento Service Desk

É o primeiro atendimento ao cliente e pode ser solicitado via sistema web, central telefônica, CHATBOP e e-mail (suporte@arklok.com.br). Esta solução centraliza o atendimento de dúvidas, incidente e requisição referente ao ambiente de tecnologia contratado.



## Atendimento em campo

Prestação de serviços técnicos especializados em manutenção de informática (hardware e sistema operacional em contrato) a serem prestados nas dependências de sua empresa.



## Abertura de chamados

Todos os equipamentos entregues pela Arklok são identificados com nº de patrimônio/bem e com a etiqueta da empresa. O nº de patrimônio será utilizado quando necessário pelo suporte.

Todos os equipamentos contratados (Hardware, sistema operacional e software de gerenciamento) estão descritos no Termo de Solicitação de Serviços, assinado por ambas as partes.

# Indicadores de níveis de serviço – SLA

Os serviços serão medidos com base nos ANS – Acordo de Nível de Serviços, especificados abaixo:

## Operação de Service Desk

Item	Indicadores de níveis de serviço	ANS - Acordo de Nível de Serviço SLA
1	Tempo médio para primeiro atendimento	30 minutos

## Atendimento Local

Item	Indicadores de níveis de serviço	ANS - Acordo de Nível de Serviço SLA
1	Tempo máximo para atendimento e solução	8 horas úteis
2	Tempo máximo para atendimento à uma requisição	24 horas úteis

# Acessos

Ao acessar o site [www.arklok.com.br](http://www.arklok.com.br), você poderá acessar a ferramenta de abertura de chamado e registrar suas solicitações conforme o serviço contratado. Para acessar o serviço siga as instruções a baixo:

The image shows the top part of the Arklok website. The header includes the Arklok logo (a red flower-like icon) and the tagline "Infinita para você." followed by navigation links: "Soluções", "Sobre Nós", "Blog", "Captação de Talentos", "Contato", and "Suporte Remoto". A red-bordered button labeled "Chamado Técnico" with a magnifying glass icon is highlighted. Below the header is a hero section with a background image of two men in business attire looking at a smartphone. The text reads "O outsourcing mais completo do mercado" and "Conheça nossas soluções completas e customizadas para locação de hardware, software e serviços". A blue button says "Solicite uma proposta" with a right arrow. On the right, there's a "Technology as a service" diagram with a central red circle and surrounding blue circles labeled "SaaS", "XaaS", "HaaS", "IaaS", "DaaS", "SECaaS", and "HOaaS". A WhatsApp icon and a "Ler QRCode" button are also visible.

Insira o login e senha de acesso fornecidos abaixo:

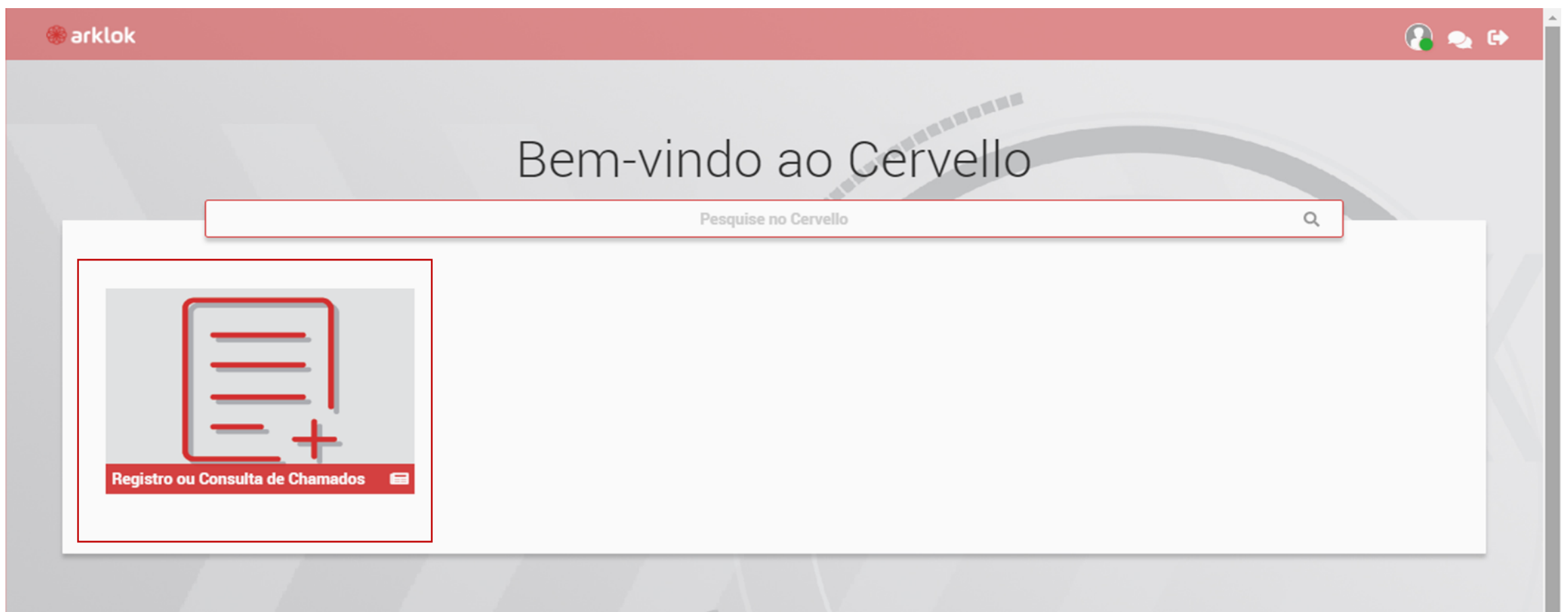
LOGIN: XPTO@XXX.COM.BR

SENHA: XTPO

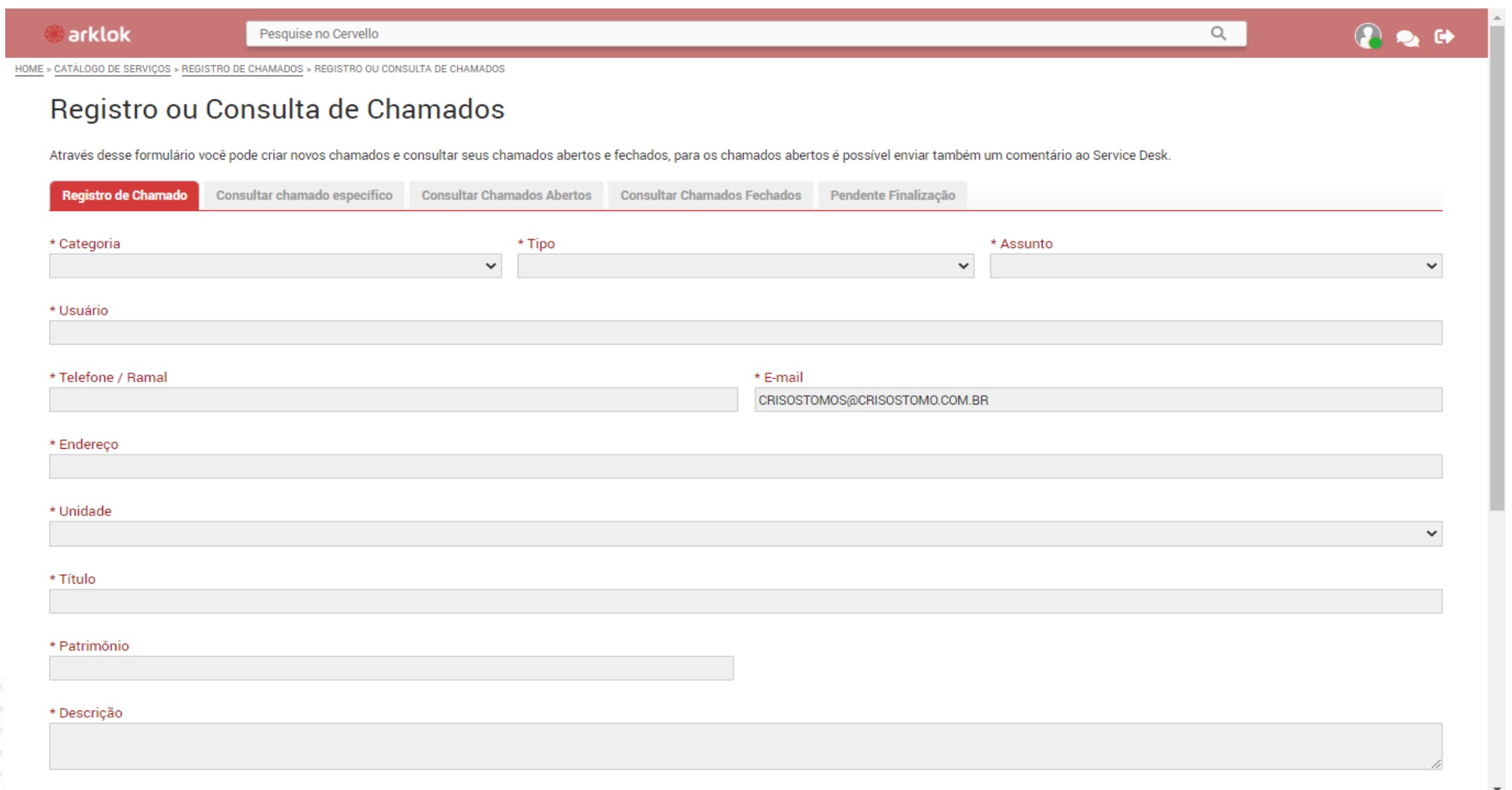
The image shows the login page of the Arklok system. The background features a grey and white geometric pattern with icons for "HaaS" (cloud with arrow), "DaaS" (server rack), and a Wi-Fi symbol. A red banner across the middle says "Bem-vindo!" and "Digite seus dados para acessar o sistema." On the right, a white login form is displayed with the Arklok logo and a Brazilian flag icon. The form has two input fields: "Login" and "Senha", both marked as "Campo Obrigatório". Below the fields are checkboxes for "Lembrar login" and a link for "Recuperar senha". A red "ENTRAR" button is at the bottom of the form. At the very bottom of the page, small text reads "Cervello © 2006 - Versão 01 - Release 74".

# Abertura de chamado

Na tela de Registro ou Consulta de Chamados basta dar um clique para abrir a tela do formulário.



No Formulário abaixo, você deve preencher todos os campos para o Registro do Chamado. Como opção, você pode anexar um arquivo no chamado de até 10MB. Após preencher os campos clique em Gerar Chamado.

A screenshot of the 'Registro ou Consulta de Chamados' form. The page has a red header with the 'arklok' logo and a search bar. Below the header, there's a breadcrumb trail: 'HOME > CATÁLOGO DE SERVIÇOS > REGISTRO DE CHAMADOS > REGISTRO OU CONSULTA DE CHAMADOS'. The main heading is 'Registro ou Consulta de Chamados'. Below the heading, there's a sub-heading: 'Através desse formulário você pode criar novos chamados e consultar seus chamados abertos e fechados, para os chamados abertos é possível enviar também um comentário ao Service Desk.' There are five tabs: 'Registro de Chamado' (selected), 'Consultar chamado específico', 'Consultar Chamados Abertos', 'Consultar Chamados Fechados', and 'Pendente Finalização'. The form fields include: '\* Categoria' (dropdown), '\* Tipo' (dropdown), '\* Assunto' (dropdown), '\* Usuário' (text input), '\* Telefone / Ramal' (text input), '\* E-mail' (text input with value 'CRISOSTOMOS@CRISOSTOMO.COM.BR'), '\* Endereço' (text input), '\* Unidade' (dropdown), '\* Título' (text input), '\* Patrimônio' (text input), and '\* Descrição' (text input).

# Chamados improdutivos

**Chamados Improdutivos** são chamados resultantes de um atendimento que restou improdutivo, ou seja, um chamado que por culpa exclusiva da Contratante, a Arklok ficou impossibilitada de atender.

Exemplos de Chamado Improdutivo:

- a) Quando o técnico chega ao local e não encontra o usuário, impossibilitando o atendimento;
- b) Quando o equipamento está indisponível, inviabilizando o atendimento;
- c) Quando o técnico chega ao local e não evidencia o problema relatado no atendimento do Service Desk.
- d) Quando a solicitação de atendimento é aberta no Service Desk da Arklok e o cliente resolve de outra forma, porém não cancela o chamado.

Nestes casos, o chamado está dentro do escopo acordado entre as empresas, porém o deslocamento do técnico foi improdutivo.

Nos casos acima explicitados uma nova visita deverá ser agendada para que o técnico possa executar o chamado. Vale ressaltar que nesse caso, o SLA ficará parado e só irá recomeçar a contar, a partir do momento em que o técnico iniciar o atendimento do equipamento.



## Chamados avulsos

Todos os tipos de chamados que estão dentro do escopo de trabalho estarão cadastrados no software de gestão de incidentes ITSM.

O **Chamado Avulso**, é aquele que não se encontra delimitado no escopo do Contrato, e deverá ser previamente solicitado, bem como aprovado pela Contratante, vez que haverá cobrança adicional pelo serviço prestado.

Caso o usuário abra um chamado para a equipe de Service Desk da Arklok que não conste em seu escopo, analisaremos a solicitação e caso tenhamos a possibilidade autorização para solucionar o problema, daremos continuidade ao atendimento.

\*\*Para que ocorra um chamado fora do escopo contratado, cabe ao contratante acionar o comercial, afim de obter informações sobre valores.\*\*

## Chamados classificados com mau uso de equipamento



Caso um dos nossos técnicos, ao efetuar o atendimento técnico, identificar que o problema ocorrido foi em função de mau uso do equipamento (por exemplo: queda, derramamento de líquido, uso em local inadequado, etc.), e, portanto, fora da garantia, o técnico irá encerrar o chamado e colocará na RAT – Relatório de Atendimento Técnico que o problema se refere à mau uso do equipamento por parte do usuário.

O Usuário irá assinar este documento e, assim que o técnico chegar às instalações da Arklok com a RAT, será feito um laudo técnico reportando o problema. Esse Laudo Técnico será enviado para a área de faturamento da Arklok que emitirá a cobrança adicional para o cliente.

## Autorização para rompimento de lacre



Todos os equipamentos da Arklok possuem lacre de segurança, que visa inibir que pessoas não autorizadas mexam nos equipamentos causando problemas e perda da Garantia para o cliente.

As únicas pessoas autorizadas a romper o lacre de segurança dos equipamentos Arklok, são nossos técnicos de campo e/ou técnicos residentes.

Caso a Arklok encontre o(s) equipamento(s) sem o lacre de segurança (violado), será efetuada uma cobrança adicional referente a um mau uso do equipamento.

# Licenças

Atender as exigências e normas em relação às licenças é premissa essencial e primária da Arklok.

Garantimos que todos os nossos equipamentos estão com etiquetas e com nº do patrimônio, as licenças dos softwares instalados são legais e estão em conformidade com as normas e exigências específicas de cada fornecedor.

É de responsabilidade da Arklok manter controle das licenças originais das máquinas contratadas.

Em caso de solicitação de comprovação, por qualquer instituição, orienta-se o envio da demanda para a Arklok através do e-mail [relacionamento@arklok.com.br](mailto:relacionamento@arklok.com.br) para que esta apresente as informações diretamente ao solicitante.

**Cabe ressaltar que o controle e a responsabilidade das licenças pela Arklok são mais uma das vantagens do outsourcing.**



# Pontos de atenção

## EM CASO DE ROUBO/FURTO



1- **Cliente** deverá abrir um BO em até 30 dias do ocorrido e enviar para Arklok.



3- **Equipe Comercial** envia a carta de reembolso para o cliente;



5- **Cliente** envia a carta e informa se deseja repor equipamento;



7- Caso houver necessidade de reposição de equipamento a **equipe Comercial** realizará o pedido para envio.



2- **Equipe Comercial** recebe a notificação com BO;



4- **Cliente** recebe a carta para assinatura;



6- **Equipe Comercial** recebe a carta de reembolso assinada e encaminha para a equipe de Faturamento Arklok;



8- **ARKLOK** envia um novo equipamento para o Cliente

# Canais de atendimento

Hoje a Arklok conta com o sistema Arkia, nossos clientes poderão ter acesso aos detalhes dos seus contratos, checar o andamento dos seus pedidos, consultar informações de inventário, requisitar suporte técnico, solicitar serviços entre outros.



**COMERCIAL**  
[comercial@arklok.com.br](mailto:comercial@arklok.com.br)

Atendimento exclusivo  
Agentes de Atendimento 24x7  
Acesso diferenciado  
Solicitações a qualquer horário  
Acesso ao portfólio de soluções



**SUPORTE**  
[suporte@arklok.com.br](mailto:suporte@arklok.com.br)

Abertura de chamados  
Acompanhamento de chamado  
Consulta de Ativos  
Atendimento 24x7  
ITIL Compliance



**FINANCEIRO**  
[financeiro@arklok.com.br](mailto:financeiro@arklok.com.br)

Situação Financeira  
2ª via de Boletos  
Relatório por Centro de Custo  
Histórico de Pagamentos  
Negociações

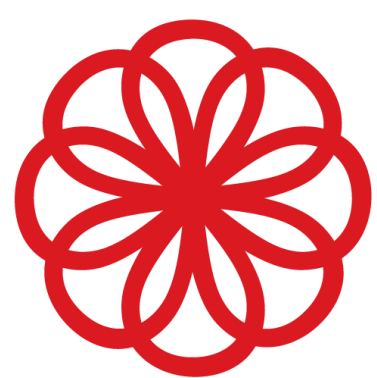


**GESTÃO DE CLIENTE**  
[relacionamento@arklok.com.br](mailto:relacionamento@arklok.com.br)

Book de indicadores  
Relatórios Personalizados  
Sugestões ou Reclamações  
Pesquisa de Satisfação  
Melhoria Continua



O Atendimento é realizado de segunda a sexta-feira das 08h às 17h, exceto feriados.  
Caso queira nos contatar pelo telefone nosso numero é (11) 4619-8810



**arklok**

Infinita para você.

