

DATA SHEET · OPERAÇÃO ASSISTIDA

Onboarding do cliente na plataforma GitLab™

Página de boas-vindas à plataforma GitLab contratada: portais oficiais da GitLab, abertura e acompanhamento de chamados, SLAs do Priority Support, escopo do suporte da GitLab e o apoio da Pointer em cada etapa

CÓDIGO**PS-ONB-01****TIPO****Data sheet****VERSÃO****1.2****DATA****1 de outubro de 2026**

O3S Consultoria e Tecnologia da Informação Ltda.
contato@pointertech.digital · +55 (61) 99874-4648 · pointertech.digital

GITLAB is a trademark of GitLab Inc. in the United States and other countries and regions.

**Select
Partner**

DATA SHEET • PS-ONB-01

Onboarding do cliente na plataforma GitLab

Página de boas-vindas à plataforma GitLab contratada: portais oficiais da GitLab, abertura e acompanhamento de chamados, SLAs do Priority Support, escopo do suporte da GitLab e o apoio da Pointer em cada etapa

Página de boas-vindas à plataforma GitLab contratada, reutilizável por cliente e publicada no GitLab Pages: a assinatura e a instância, para que serve o Customers Portal e o Support Portal, como abrir e acompanhar um chamado na GitLab, os SLAs oficiais de primeira resposta do Priority Support, o que o suporte da GitLab cobre e não cobre e como a Pointer apoia antes, durante e depois de um chamado. Os fatos oficiais vêm da documentação e do portal de suporte da GitLab, com fonte e data de consulta. Em engajamento com avaliação, a página integra o site da avaliação e traz uma seção personalizada, cifrada, com o Customer Success Plan, a maturidade e o levantamento da plataforma.

1. Para quem

- Todo o time do cliente que usa ou administra a plataforma GitLab contratada: administradores, contatos de suporte cadastrados na GitLab, responsáveis pela assinatura e pelas faturas e gestores.
- Clientes com assinatura GitLab Premium ou GitLab Ultimate, nas ofertas GitLab self-managed, GitLab.com ou GitLab Dedicated. O plano gratuito não inclui suporte da GitLab e não é atendido por esta oferta.
- Clientes em engajamento Pointer de avaliação, implantação, migração ou operação assistida, na transferência de conhecimento e antes do início da operação assistida, quando contratada.

2. Onde executamos

A página é publicada no GitLab Pages do projeto do engajamento, no GitLab.com da Pointer:

- **Com avaliação (PS-AVA-01):** página Onboarding do site da avaliação, com acesso pelo portal do site.
- **Sem avaliação:** site próprio de onboarding no projeto do engajamento de implantação, migração ou operação assistida.

Nada é instalado no ambiente do cliente: a geração da página não acessa a instância GitLab do cliente, e o time do cliente acessa a página pelo navegador. O acesso segue a visibilidade do GitLab Pages do projeto do engajamento, definida com o cliente.

3. Escopo do serviço

- **Página de onboarding** gerada pelo pipeline Pointer a partir da configuração versionada no repositório do engajamento e publicada no GitLab Pages, com as seções a seguir, na ordem da página.
- **A sua plataforma GitLab:** plano (GitLab Premium ou GitLab Ultimate), oferta (GitLab self-managed, GitLab.com ou GitLab Dedicated), forma de ativação no GitLab self-managed (activation code ou arquivo de licença), URL, versão e arquitetura da instância.
- **Seção personalizada «O seu caso de uso» (só no site da avaliação):** objetivo geral e até 5 iniciativas do Customer Success Plan com maior pontuação, casos de uso, nota geral da maturidade na última rodada com os 3 domínios de menor percentual (prioridades) e, com mais de 3 domínios, os 2 de maior percentual (destaques), e o retrato do levantamento por origem coletada (tipo, escopo, projetos, usuários e adoção de CI). Cifrada com o mesmo esquema dos resultados da avaliação (AES-256-GCM) e decifrada no navegador com a senha dos resultados; pode ser desligada.
- **Customers Portal:** autoatendimento da assinatura e do faturamento (acompanhar a assinatura, ver e pagar faturas, consultar o activation code e baixar o arquivo de licença), forma de acesso e papéis (Billing account manager, Subscription contact e Billing contact). Ativação online pelo activation code: recurso nativo que requer conexão HTTPS de saída da instância para customers.gitlab.com na porta 443; sem internet, arquivo de licença e envio mensal do arquivo de uso de licença à GitLab.
- **Support Portal:** canal oficial de chamados técnicos da GitLab para GitLab self-managed e GitLab.com. Só abrem chamado os contatos de suporte cadastrados da organização (até 30); inclusão ou troca de contatos por chamado ao time de Support Readiness da GitLab; dados que comprovam o direito a suporte no GitLab self-managed.
- **Como abrir e acompanhar um chamado na GitLab:** escolha do motivo do chamado, impacto pelas definições oficiais, informações do problema (versão, arquitetura, passos já tentados e logs) e o que não enviar; acompanhamento pelo portal, resposta pelo e-mail de notificação, inclusão de colegas pelo portal e prazos de pendência e reabertura; formulário de emergência.
- **SLAs oficiais do Priority Support,** incluído nas assinaturas GitLab Premium e GitLab Ultimate (GitLab self-managed e GitLab.com). Os prazos são de **primeira resposta**, não de resolução: Emergência (instância de produção indisponível ou completamente inutilizável), 30 minutos (24x7); Alto impacto, 4 horas; Médio impacto, 8 horas; Baixo impacto, 24 horas (24x5, de domingo 15h a sexta 17h, horário do Pacífico); licença e faturamento, até 8 horas em dias úteis.
- **O que o suporte da GitLab cobre e não cobre:** funcionalidades centrais funcionando como projetadas no ambiente do cliente, versão major atual e as duas anteriores e assistência de upgrade do Priority Support, agendada para ao menos 1 semana após o envio do plano de

upgrade, do plano de rollback e da arquitetura atualizada. Fora do escopo do suporte da GitLab: alterações locais no código-fonte, depuração de `.gitlab-ci.yml`, aplicações, integrações e serviços de terceiros, infraestrutura, emissão de certificados SSL/TLS, funcionalidades experimentais e treinamento.

- **A Pointer em qualquer etapa:** antes do chamado (triagem e coleta de logs e evidências), durante (abertura conjunta, acompanhamento e interlocução com a GitLab) e depois (aplicação e validação da solução no ambiente do cliente). Itens fora do escopo do suporte da GitLab, como pipelines, integrações e infraestrutura, também podem ser tratados com a Pointer, conforme o contrato de serviços. Contatos, papéis e canal de atendimento da Pointer publicados na página.
- **Primeiros passos:** confirmar quem da equipe é contato de suporte cadastrado na GitLab; garantir acesso ao Customers Portal para quem cuida da assinatura e das faturas; no GitLab self-managed, guardar o activation code em cofre de senhas da organização ou, sem internet, guardar o arquivo de licença em cofre e programar o envio mensal do arquivo de uso de licença; e os passos adicionais definidos com o cliente.
- **Fontes oficiais:** a página lista as URLs da documentação e do portal de suporte da GitLab usadas em cada item, com a data de consulta da base de fatos (29/09/2026).

4. Formas de entrega

- **Disponível** Ofertado nas condições deste documento.

Forma de entrega	Quando se aplica	Onde é publicada	Conteúdo	Estado
Página no site da avaliação	Cliente com avaliação de maturidade DevSecOps e Customer Success Plan (PS-AVA-01), com ou sem o levantamento da plataforma (PS-AVA-02)	Página Onboarding do site da avaliação, com acesso pelo portal do site	Conteúdo geral aberto e seção personalizada cifrada com a senha dos resultados da avaliação	• Disponível
Site próprio de onboarding	Cliente sem avaliação: engajamento de implantação, migração ou operação assistida	GitLab Pages do projeto do engajamento (página inicial do site)	Somente o conteúdo geral, sem seção personalizada	• Disponível

- As duas formas de entrega usam o mesmo conteúdo geral e a mesma base de fatos oficiais da versão do componente usada no engajamento.
- Em engajamento com avaliação, o onboarding é sempre a página do site da avaliação; o site próprio não é publicado no mesmo projeto.
- O conteúdo geral é aberto a quem acessa a página e contém só dados publicáveis: nenhum activation code, arquivo de licença, senha ou token. Contatos e telefones da Pointer publicados são canais corporativos.
- Sem a senha dos resultados da avaliação configurada no projeto, a seção personalizada não é publicada.

5. Recursos configurados

- Nativo — recurso da plataforma GitLab
 - Requer configuração
- Integração externa — depende de serviço do cliente ou de terceiro

Recurso	Classificação	Detalhe
GitLab Pages	• Requer configuração	Recurso nativo. O pipeline publica a página de onboarding no GitLab Pages do projeto do engajamento a cada merge na branch padrão; a visibilidade segue a configuração do projeto, definida com o cliente.
Componente de CI/CD em versão fixa	• Requer configuração	Recurso nativo (componentes do CI/CD Catalog). O projeto do engajamento inclui o componente Pointer (onboarding ou, com avaliação, o da avaliação) em versão fixa; os fatos oficiais publicados são os dessa versão, que só muda por merge request.
Validação em merge request	• Requer configuração	Recurso nativo de CI/CD. Cada merge request e cada branch validam a configuração do onboarding; no site próprio, a publicação depende dessa validação.

6. Ferramentas

FERRAMENTA POINTER

psctl

Valida a configuração do onboarding (plano, oferta, forma de ativação, URL da instância, contatos e canal da Pointer, nome do cliente) e gera a página: conteúdo geral e, no site da avaliação, a seção personalizada cifrada.

ARQUIVO POINTER VERSIONADO COM O COMPONENTE, COM FONTE OFICIAL E DATA DE CONSULTA POR ITEM

Base de fatos oficiais do suporte GitLab

Customers Portal e Support Portal, abertura e acompanhamento de chamados, SLAs do Priority Support e escopo do suporte, a partir da documentação e do portal de suporte da GitLab; revisada a cada versão da plataforma Pointer.

RECURSO NATIVO DA PLATAFORMA GITLAB

GitLab Pages

Publica a página de onboarding: no site da avaliação ou em site próprio.

7. Como o pipeline Pointer executa

validar

Validação da configuração
do onboarding
automático



pages

Publicação da página de
onboarding
automático

Cada merge request e cada branch do repositório do engajamento validam a configuração do onboarding. No site próprio, o merge na branch padrão republica a página no GitLab Pages; no site da avaliação, a validação e a publicação da página fazem parte do pipeline da avaliação, que também gera a seção personalizada a partir dos resultados consolidados. A geração da página não acessa a instância GitLab do cliente e não usa runner na rede do cliente.

No site próprio, os dois jobs usam os estágios de validação e de entrega que os modelos de engajamento Pointer (implantação, migração e avaliação) já declaram; em projeto do engajamento sem esses estágios, a configuração do pipeline os declara, e sem essa declaração o pipeline não é criado.

8. Metodologia

Assessment → Implantação → Otimização → Transferência de conhecimento.

Fase 1 Assessment - Kick-off: forma de entrega (página do site da avaliação ou site próprio), quem acessa a página e contatos e canal de atendimento da Pointer a publicar. - Coleta das informações do documento de pré-requisitos PR-ONB-01: nome e sigla do cliente, plano, oferta e forma de ativação da assinatura, URL, versão e arquitetura da instância e primeiros passos adicionais. - Identificação dos contatos de suporte cadastrados na GitLab (quem abre chamado; até 30 por organização).	Fase 2 Implantação - Configuração do onboarding por merge request no repositório do engajamento, validada pelo pipeline; no site próprio, inclusão do componente de onboarding com os estágios de validação e de entrega declarados no pipeline do projeto. - Publicação da página no GitLab Pages pelo merge na branch padrão; no site da avaliação, com a seção personalizada cifrada gerada a partir dos resultados consolidados da avaliação.	Fase 3 Otimização - Ajustes de contatos, canal de atendimento e primeiros passos por merge request, com nova validação e publicação. - Conferência da data de consulta dos fatos oficiais na versão do componente usada no engajamento; fatos revisados entram por merge request que atualiza a versão do componente.	Fase 4 Transferência de conhecimento - Apresentação da página ao time do cliente: portais, abertura e acompanhamento de chamados, SLAs de primeira resposta, escopo do suporte da GitLab e canais da Pointer. - Registro, no repositório do engajamento, da forma de entrega, do acesso à página e dos contatos de suporte cadastrados na GitLab. - Entrega antes do início da operação assistida, quando contratada (PS-OPS-01).
--	---	---	--

9. Entregáveis

Entregável	Descrição	Formato
Página de onboarding	A plataforma GitLab contratada; Customers Portal e Support Portal; abertura e acompanhamento de chamados; SLAs do Priority Support; escopo do suporte da GitLab; apoio e contatos da Pointer; primeiros passos; fontes oficiais com data de consulta.	Site (GitLab Pages)
Seção personalizada «O seu caso de uso»	Só no site da avaliação: objetivo e iniciativas do Customer Success Plan, casos de uso, prioridades e destaques da maturidade e retrato do levantamento, decifrados no navegador com a senha dos resultados.	Site (GitLab Pages, conteúdo cifrado)
Configuração do onboarding	Assinatura, instância, contatos e canal da Pointer e primeiros passos adicionais, versionados e validados pelo pipeline.	Repositório do engajamento

Entregável	Descrição	Formato
Registro de decisões do onboarding	Forma de entrega, quem acessa a página e contatos de suporte cadastrados na GitLab (quem abre chamado).	Repositório do engajamento

10. Premissas

- Assinatura GitLab Premium ou GitLab Ultimate: o Priority Support da GitLab vem com esses planos, e a validação recusa outro plano.
- As etapas de activation code e de arquivo de licença aparecem só para o GitLab self-managed.
- Os fatos oficiais (portais, chamados, SLAs e escopo do suporte) são os da data de consulta registrada na página. Portais, SLAs e políticas de suporte da GitLab mudam sem aviso: a página publicada usa a base de fatos da versão fixa do componente, e fatos revisados entram por merge request.
- Os prazos do Priority Support são prazos de primeira resposta da GitLab, não de resolução, e não são prazos da Pointer.
- Só os contatos de suporte cadastrados da organização do cliente abrem chamado no Support Portal.
- O conteúdo geral é aberto a quem acessa a página; a configuração do onboarding recebe só dados publicáveis.
- A seção personalizada existe só no site da avaliação e usa a senha dos resultados da avaliação, entregue ao cliente por canal separado.

Fora do escopo

- Suporte técnico do fabricante: o suporte oficial da GitLab é o da assinatura GitLab do cliente.
- Aquisição, renovação e ativação de assinaturas GitLab.
- Tratamento de chamados, incidentes e itens fora do escopo do suporte da GitLab pela Pointer: conforme o contrato de serviços (por exemplo, operação assistida PS-OPS-01).
- Seção personalizada no site próprio de onboarding (sem avaliação, a página tem só o conteúdo geral).
- Capacitação das equipes na plataforma GitLab (oferta PS-CAP-01).

Responsabilidades do cliente

- Informar os dados da assinatura (plano, oferta e forma de ativação) e da instância (URL, versão e arquitetura) a publicar.
- Definir quem acessa a página (visibilidade do GitLab Pages do projeto do engajamento).

- Indicar os contatos de suporte cadastrados na GitLab e manter o cadastro no Support Portal (até 30 por organização).
- Garantir acesso ao Customers Portal para quem cuida da assinatura e das faturas.
- No GitLab self-managed, guardar o activation code ou o arquivo de licença em cofre da organização e, sem internet, enviar mensalmente o arquivo de uso de licença.
- No site da avaliação, guardar a senha dos resultados.

Detalhamento no documento de pré-requisitos PR-ONB-01, enviado após a escolha do serviço.

11. Duração

A duração depende da forma de entrega, da devolução das informações do documento de pré-requisitos e da agenda de apresentação da página ao time do cliente. O prazo do engajamento é definido na proposta.

12. Documentos relacionados

- PS-00 · Catálogo de Serviços
- PR-ONB-01 · Pré-requisitos: Onboarding do cliente na plataforma GitLab
- PS-AVA-01 · Avaliação de maturidade DevSecOps e Customer Success Plan
- PS-AVA-02 · Levantamento da plataforma
- PS-OPS-01 · Operação assistida
- PS-IMP-01 · Implantação da plataforma GitLab em servidores Linux
- PS-IMP-02 · Implantação da plataforma GitLab em Kubernetes
- PS-MIG-01 · Migração GitLab para GitLab self-managed
- PS-CAP-01 · Capacitação na plataforma GitLab

O3S Consultoria e Tecnologia da Informação Ltda. · contato@pointertech.digital · +55 (61) 99874-4648 ·
pointertech.digital

PS-ONB-01 · versão 1.2 · 1 de outubro de 2026. GITLAB is a trademark of GitLab Inc. in the United States and other countries and regions. A Pointer é parceira GitLab Select.