

Cada vez mais é fundamental ter apoio especializado na área das Tecnologias de Informação, nomeadamente para:

- A resolução de problemas quotidianos,

- O desenvolvimento e estruturação de redes,

- A optimização de meios informáticos, aos níveis de:
 - Hardware (servidores, desktops e portáteis)

 - Software (sistemas operativos e aplicações)

- A segurança:
 - Contra ameaças externas (ataques, vírus, worms, trojans, malware)

 - De dados (backups e sistemas de recuperação)

- O aconselhamento na aquisição de:

- Serviços de comunicações

- Hardware

- Aplicações

Para empresas de média e grande dimensão estes problemas são resolvidos através de departamentos de informática próprios, com técnicos pertencentes aos quadros. No entanto, para a maioria das micro e pequenas empresas esta não é uma opção viável.

É sobretudo a pensar nestas micro e pequenas empresas, que a ICD disponibiliza Serviços de Manutenção e Consultoria Informática.

Em função da complexidade dos problemas, o nosso serviço pode actuar directamente nas instalações do cliente ou no nosso laboratório informático. É ainda possível dar uma resposta rápida através do suporte telefónico, com apoio remoto para a resolução de pequenos problemas.

Estes e outros serviços vão para além da mera assistência informática correctiva. Garantimos aos nossos clientes um sistema de assistência preventiva e segurança informática, com cópias de segurança que possibilitam, em caso de desastre ou avaria, a garantia de continuidade da laboração - porque o seu negócio não pode parar.

Os Contratos de Assistência e Consultoria disponibilizados pela ICD são:

□

Assistência Pontual – A garantia de qualidade ICD sem compromissos.

Sem Mensalidade mínima

Valor Hora = 48€ + IVA

Deslocação = 30€ +IVA

Principais características:

- Resolução pontual de problemas e optimização dos recursos informáticos.
- Prazo **máximo** de resposta: Sem prazo máximo de resposta.

Contrato □ □ Minimal – Assegura os serviços mínimos de manutenção de empresas.

Mensalidade mínima = 137€ + IVA (3 Horas)

Principais características:

- Acompanhamento remoto e presencial do seu sistema de informação (eventos, performance, segurança, backups).
- Prazo **máximo** de resposta: **24 horas em acesso remoto / 36 horas no local**
- Horas adicionais facturadas a 46€+IVA
- As horas não consumidas no mês podem ser utilizadas nos dois meses seguintes
- Sem custos de deslocação

Contrato Starter – Para as empresas com um parque informático a iniciar-se (3 a 5 máquinas), com necessidades de manutenção e prevenção ou para empresas de pequenos parques informáticos (5 a 8 máquinas) com necessidades sobretudo de manutenção.

Mensalidade mínima = 216€ + IVA (5 Horas)

Principais características:

- Acompanhamento remoto e presencial do seu sistema de informação (eventos, performance, segurança, backups).
- Prazo **máximo** de resposta: **12 horas em acesso remoto /24 horas no local**
- Horas adicionais facturadas a 44€/IVA
- As horas não consumidas no mês podem ser utilizadas nos dois meses seguintes
- Sem custos de deslocação

□

Contrato Intelligence – A solução escolhida pela maioria dos nossos clientes é orientada para pequenos parques informáticos (menos de 8 máquinas) com necessidades médias de manutenção e de prevenção.

Mensalidade mínima = 317€ + IVA (8 Horas)

Principais características:

- Acompanhamento remoto e presencial do seu sistema de informação (eventos, performance, segurança, backups, aquisições)

- Prazo **máximo** de resposta: **8 horas em acesso remoto /18 horas no local**
- Horas adicionais facturadas a 42€+IVA
- As horas não consumidas no mês podem ser utilizadas nos três meses seguintes
- Sem custos de deslocação

Contrato PME – Pacote típico base para empresas com parques informáticos estruturados (servidores e clientes) com necessidade de manutenção e prevenção.

Mensalidade mínima = 461€ + IVA (12 Horas)

Principais características:

- Acompanhamento remoto e presencial do seu sistema de informação (eventos, performance, segurança, backups, aquisições, manutenção dedicada de servidores).
- Prazo **máximo** de resposta: **6 horas em acesso remoto /12 horas no local**
- Horas adicionais facturadas a 40€+IVA

- As horas não consumidas no mês podem ser utilizadas nos seis meses seguintes
- Sem custos de deslocação

Os acordos tipo apresentados servem de base para encontrarmos um acordo de prestação de serviços à medida das suas necessidades, após a prévia avaliação dos métodos de operação.

A definição do número de horas depende do número de máquinas, do tipo de máquinas (cliente, servidor) e do nível de assistência pretendido. O mesmo parque informático exige um número de horas diferentes para uma simples intervenção para resolução de problemas, para a conjugação com prevenção ou para a conjugação das anteriores com uma consultadoria constante.

No sentido de adaptar os acordos às necessidades variáveis da sua empresa os acordos são reavaliados trimestralmente de modo a otimizar os custos para a sua empresa.

Prazo máximo de resposta:

Os prazos máximos de resposta constituem uma obrigação da ICD de iniciar a resolução do problema, sendo que os prazos normais de resposta são inferiores e prioritizados por gravidade dos problemas de modo a garantir a continuidade de operação das várias empresas a quem prestamos assistência.

Os acordos de serviços não incluem materiais (hardware) ou aplicações (software), sendo os mesmos sujeitos a orçamentação.

Quadro resumo dos acordos de prestação de serviços

Contrato

Horas Mínimas

Resposta Máxima

Remoto/Local

Valor Mínimo*

Hora Adicional*

Minimal

3

24/36

137€

46€

Starter

5

12/24

216€

44€

Intelligence

8

8/18

317€

42€

PME

12

6/12

461€

40€

*Preços sem IVA