

## Garantia de Qualidade sem compromissos

Os **Packs de Horas** , são uma solução que a ICD disponibiliza para garantir apoio técnico especializado à sua empresa, sem custos mensais fixos.

Tenta-se assim chegar a uma solução equilibrada para empresas com necessidades de assistência técnica, esporádicas ou muito variáveis, e que querem garantir custos mais baixos com garantia de qualidade, mas sem assumir custos fixos.

É um produto vocacionado principalmente para:

-Resolução de problemas esporádicos;

-Projectos pontuais;

-Implementações de soluções únicas;

-Empresas com departamento de informática com necessidades pontuais de apoio específico.

Os Pacotes de Horas disponibilizados pela ICD são:

**Pack 5H 230€ + IVA (5 Horas)**

Pode ser utilizado ao longo de 3 meses

**Pack 10H 440€ + IVA (10 Horas)**

Pode ser utilizado ao longo de 6 meses

**Pack 20H 840€ + IVA (20 Horas)**

Pode ser utilizado ao longo de 9 meses

**Pack 40H 1520€ + IVA (40 Horas)**

Pode ser utilizado ao longo de 12 meses

Principais características comuns:

-Assistência telefônica, remota ou presencial para resolução de problemas.

-Prazo máximo de resposta: 24 horas acesso remoto / 36 horas no local

-Sem custos de deslocação

**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 priorizados por gravidade dos problemas de modo a garantir a continuidade de operação das várias empresas a quem prestamos assistência.

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