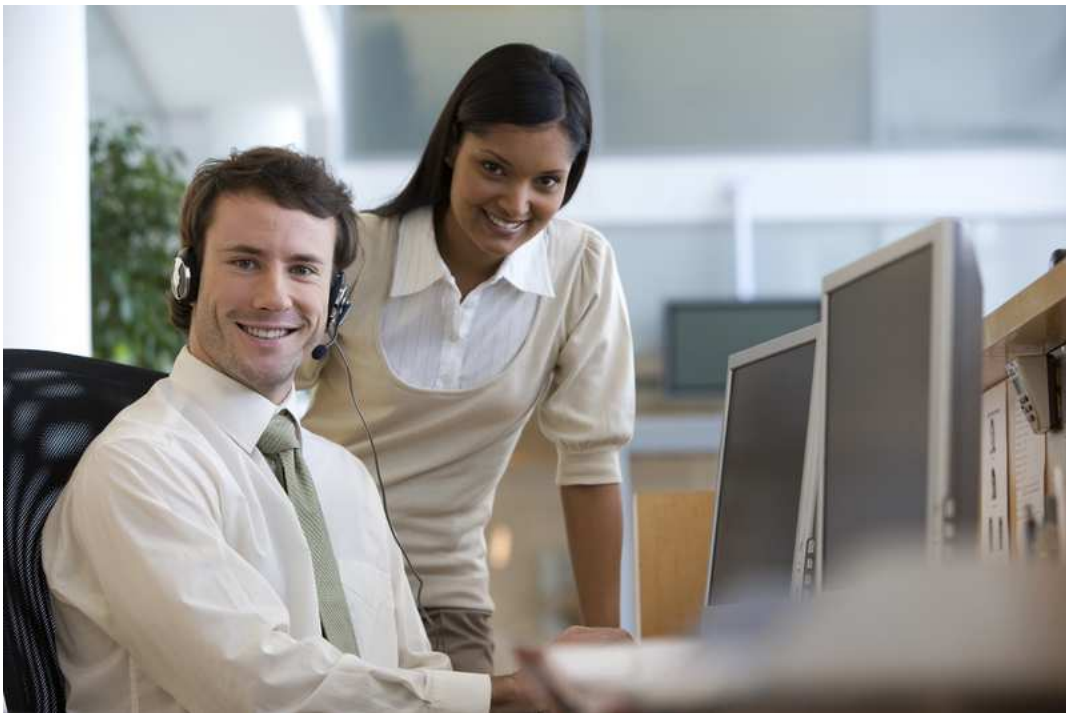


**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA
À OPERAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA INFORMÁTICO**



**DEPARTAMENTO TÉCNICO
OUTSOURCING**

Introdução:

Vimos por este meio apresentar a V.Exas. a nossa proposta de acordo para a prestação de serviços de Assistência Técnica à Operação e Administração do vosso Sistema Informático.

Certos da necessidade de prestar um Serviço de qualidade nesta área e tendo em conta as inúmeras solicitações que se têm verificado por parte de muitos dos nossos Clientes sem Contrato de Assistência Técnica (muitas vezes de forma indiscriminada e urgente), constatamos que devemos cada vez mais privilegiar em termos das nossas prioridades a assistência aos Clientes com um acordo deste tipo.

Esta solução permitirá assegurar de forma regular e preferencial o apoio a todos os Clientes que tiverem o seu Acordo de Assistência, mais ainda permitindo um serviço mais eficiente e com menores custos.

De acordo com os nossos registos cerca de 90% das intervenções técnicas que nos são solicitadas devem-se a misturas de problemas (combinação quer de “features” dos sistemas operativos e das aplicações quer erros de utilização das mesmas, como ainda à combinação destas com problemas de instalação ou configuração e mesmo avarias dos equipamentos), muitas vezes não imediatamente identificáveis, o que obriga a um acompanhamento mais cuidado e moroso tendo em vista a solução do problema.

Aos problemas atrás referidos juntam-se ainda e de forma muito significativa os problemas dos utilizadores derivados de erros de operação e falta de formação.

Esta realidade obriga a um tipo de apoio que nada tem que ver com o “velho” contrato de assistência, que cobria apenas avarias do hardware.

Todos aqueles Clientes em que não se verifique a necessidade de celebrar um Acordo de Assistência anual em razão da natureza ou pequena dimensão do seu Sistema Informático, não ficam por isso prejudicados, continuando a receber de forma calendarizada, a assistência que vier a ser solicitada.

Valores:

Os valores a cobrar para os nossos serviços de Assistência Técnica para o ano de 2010 serão os seguintes:

TABELA DE PREÇOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ANO DE 2010	
Serviços	Valor
Montagem ou alteração de redes de cabos	25.00€/hora
Assistência Técnica ao Hardware ou Software	50.00€/hora
Assistência Telefónica	45.00€/hora
Formação	65.00€/hora
Consultadoria	75.00€/hora
Programação	90.00€/hora
Deslocações	Valor
Deslocação em Lisboa	35.00€/deslocação
Deslocação para fora de Lisboa	0.30€/Km
Horas gastas em deslocação (para fora de Lisboa)	25.00€/hora

As modalidades disponíveis para o Acordo de Assistência são as seguintes:

ACORDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA				
Tipo	No.Max.de Horas/Mês	No.Máx. de Desloc./Mês	No.Min. de Visitas/Mês	Valor/Mês
A	3	1	1	150.00€
B	5	2	1	250.00€
C	10	3	2	450.00€
D	20	4	2	800.00€
E	30	6	4	1,150.00€
F	>30	>6	>4	A analisar €
Deslocação em Lisboa				Incluída

A Pluridata disponibiliza-se para estudar qualquer outra modalidade de acordo que por razões específicas seja necessário considerar.

Proposta:

De acordo com a nossa experiência a modalidade mais adequada para o caso do Sistema Informático de V.Exas. é o acordo tipo ____, que representa:

Tipo de Acordo	
No.Máximo de Horas por Mês	
No.Máximo de Deslocações por Mês	
No.Mínimo de Visitas por Mês	
Valor/Mês	

A todos os valores indicados acresce o IVA em vigor (20%).

Para os Clientes que o desejem, podemos propor ainda uma modalidade de contrato com inclusão de todas as peças necessárias à manutenção dos equipamentos.

Ficamos à vossa inteira disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que entendam por necessárias.

**ACORDO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
TÉCNICA À OPERAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO
DO SISTEMA INFORMÁTICO**



**DEPARTAMENTO TECNICO
OUTSOURCING**

Entre:

Pluridata, Informática e Gestão, Lda.

R. da Eira, nº18, Letra I/J

Algés de Cima

1495-050 Algés

Cont. Nº 501 500 650

adiante designada por **Pluridata**,

e

Cont.Nº _____

adiante designado por **Cliente**,

É estabelecido o seguinte acordo de prestação de serviços de assistência técnica à operação e administração do Sistema Informático:

1 - Objecto:

- O presente texto destina-se a definir as condições de prestação de serviços prestados pela Pluridata ao Cliente nas áreas que se relacionam com o apoio e assistência técnica à instalação, configuração, administração do seu sistema informático.
- Para os efeitos do presente acordo, entende-se por sistema informático o conjunto de equipamentos informáticos e respectivos acessórios, habitualmente designados por “hardware”, bem como o conjunto de programas aplicações ou utilitários informáticos, habitualmente designados por “software”, da propriedade ou na posse do Cliente, bem como os que venham a ser adquiridos ou por qualquer forma venham a ser utilizados pelo Cliente na morada indicada no presente acordo.

2 - Descrição dos serviços a prestar:

A Pluridata assumirá face ao Cliente a responsabilidade geral de gestão, organização e coordenação do seu Sistema Informático. Entre as tarefas a desempenhar estão nomeadamente as seguintes:

a) Administração Geral do Sistema:

- Definição do esquema de constituição e manutenção de cópias de segurança, assim como o acompanhamento da execução das mesmas.
- Acompanhamento do estado do sistema em termos de carga e ocupação
- Manutenção de esquemas de automatismo (Menus, comandos batch para operações rotineiras, etc.), bem como a incorporação nos mesmos de utilitários gerais (pesquisa de vírus, verificação de discos, etc.)
- Manutenção de sistemas de segurança que permitam o controle de acesso à informação residente no sistema informático.

b) Manutenção de Equipamentos:

- Fornecimento da mão-de-obra necessária para a resolução de problemas de avarias, desde que as mesmas possam tecnicamente ser executadas pelas nossos próprios serviços.
- Acompanhamento da resolução de avarias surgidas, mesmo que a reparação das mesmas seja efectuado nos fabricantes ou outros fornecedores.
- Reconfiguração e reinstalação de programas ou sistema operativos, em caso de perda dos mesmos por avaria dos sistema onde estão instalados.
- Reposição de cópias de segurança.

c) Informação ao Cliente:

- De cada intervenção efectuada, quer nas nossa instalações quer nas do Cliente, será feito o respectivo registo em formulário padrão definido pela Pluridata, sendo sempre enviada copia do mesmo ao Cliente.
- Deverá a Pluridata procurar enviar ao Cliente, notícias de que tenha conhecimento, e de interesse na área dos equipamentos e programas relacionados com a sua actividade.

d) Consultadoria Técnica:

- Estudo dos esquemas de implementação de soluções informáticas, face a objectivos definidos pelo Cliente, nomeadamente tendo em atenção as normas internas e directivas por ele definidos.
- Estudo da configuração e fiabilidade de programas que se julguem vir a ser necessários
- Apoio técnico ao Cliente na selecção de soluções de hardware e de software.

e) Acompanhamento sistemático:

- Acompanhamento regular da utilização do sistema na forma de um mínimo de ____/mês deslocação (ões) às instalações do Cliente.

f) Situações de emergência:

- Caso se verifique, dentro do horário normal de funcionamento da Pluridata uma situação de emergência, que implique a paralisia total do sistema informático do Cliente, ficando o mesmo totalmente impedido de prosseguir o seu trabalho, a Pluridata compromete-se a responder à solicitação de intervenção no prazo máximo de 8 horas úteis.
- Para efeito de situações de emergência a Pluridata fornecerá ao Cliente um número de telefone com gravação de mensagens e disponível 24 horas por dia e dois números de telefone particulares, que o Cliente se compromete a não divulgar e a nunca utilizar excepto na situação descrita no ponto anterior.

3 - Forma de prestação:

- Para prestar os serviços definidos no nº2 supra a Pluridata fará deslocar sempre que necessário, às instalações do Cliente, um técnico com a qualificação adequada.
- As deslocações acima referidas serão previamente marcadas entre a Pluridata e o Cliente e efectuar-se-ão dentro do horário normal de funcionamento da Pluridata (dias úteis das 9h30m às 18h30m).
- As intervenções técnicas que pela sua natureza impliquem alterações ao funcionamento do sistema informático ou que obriguem à aquisição de novos componentes do mesmo, serão previamente sujeitas à aprovação do Cliente.
- O Cliente obriga-se sempre que tal for solicitado pela Pluridata a ter presente durante todo o período em que decorrer a intervenção, um funcionário pertencente aos seus quadros.
- Efectuarão também os técnicos da Pluridata nas suas próprias instalações os estudos, simulações ou trabalhos que forem necessários para a boa prestação dos serviços incluídos no âmbito do presente acordo.

4 - Condições financeiras:

- Todos os encargos com deslocações em Lisboa efectuadas para prestação de serviços no âmbito do presente acordo serão por conta da Pluridata.
- O Cliente pagará o montante de _____/mês, facturados trimestralmente no início do período a que disser respeito.
- O número total de horas/mês de apoio a prestar no âmbito do presente acordo não deverá exceder _____ horas, não transitando o número de horas referido de mês para mês.
- O número total de deslocações/mês a efectuar no âmbito do presente acordo não deverá exceder _____ deslocações, não transitando o número de deslocações referido de mês para mês.
- As facturas apresentadas pela Pluridata ao Cliente no âmbito do presente acordo deverão ser liquidadas no prazo máximo de 8 dias.
- As taxas horárias a aplicar para serviços não compreendidos neste acordo serão as taxas normais da Pluridata deduzidas de 20% e que neste momento são:

TABELA DE PREÇOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ANO DE 2010	
Serviços	Valor
Montagem ou alteração de redes de cabos	25.00€/hora
Assistência Técnica ao Hardware ou Software	50.00€/hora
Assistência Telefónica	45.00€/hora
Formação	65.00€/hora
Consultadoria	75.00€/hora
Programação	90.00€/hora
Deslocações	Valor
Deslocação em Lisboa	35.00€/deslocação
Deslocação para fora de Lisboa	0.30€/Km
Horas gastas em deslocação (para fora de Lisboa)	25.00€/hora

Nota: a todos os valores indicados acresce a taxa de IVA em vigor.

5- Exclusões

Estão explicitamente excluídos deste acordo, se tal não tiver sido previamente acordado, todos os serviços, peças ou equipamentos relacionados com:

- Formação de utilizadores na utilização de quaisquer rotinas, aplicações ou programas não relacionados com a operação básica dos mesmos.
- Programação de aplicações ou de rotinas de aplicações existentes.
- Peças, componentes ou equipamentos necessários para assistência técnica ao hardware, reparações efectuadas nos representantes dos equipamentos ou substituição de peças nos mesmos.
- Fornecimento, montagens ou alterações de redes de cabos.
- Mudança de instalações.

6 - Validade

- O presente acordo entra em vigor em ____/____/____.
- Este acordo é valido por um ano, sendo automaticamente renovado se qualquer das partes não o denunciar com a antecedência de 60 dias relativamente à data em que caduca.
- Noventa dias antes do termo deste acordo a Pluridata contactará o Cliente para mutuamente acordarem o valor mensal para o período seguinte de renovação do mesmo.
- A existência de pagamentos em atraso no âmbito do presente acordo dá à Pluridata o direito de cancelar sem aviso prévio a prestação de quaisquer serviços de assistência.

(Pluridata)

(Cliente)