

Soluções da ATM

ATMinformática, Soluções e Sistemas, S.A. www.atminformatica.pt
Tel: 21 470 6800 / 22 956 7000, Fax: 21 470 6899 / 22 953 9366
Por sistema, encontramos a Solução



A ATM pretende que este serviço corresponda às expectativas criadas. A metodologia adoptada para garantir um controlo rigoroso do serviço, inclui o seguinte:

✓ **Certificação de Qualidade**

Todos os serviços efectuados pela ATM são regulados e controlados por um rigoroso processo de qualidade certificado por uma entidade competente.

✓ **Competências**

A equipa técnica da ATM possui competências técnicas nas principais marcas do mercado, sendo permanente o processo de reforço destas competências.

✓ **Gestão de Projecto**

Para além das actividades diárias relacionadas com a gestão destes projectos, mensalmente serão efectuadas reuniões presenciais que permitirão ao cliente estar informado de todas as intervenções.

✓ **Service Desk**

O serviço aqui proposto inclui a recepção, registo e apoio ao Cliente no diagnóstico do problema.

✓ **Manutenção Reactiva**

Reparação de todas as avarias de hardware que ocorram no equipamento em contrato.

✓ **Manutenção Preventiva (opcional)**

Manutenção anual que terá como objectivo principal antecipar problemas.

Manutenção do Parque Informático



As empresas e instituições baseiam cada vez mais os seus processos sobre as tecnologias de informação. Por isso, o parque informático vai sendo cada vez mais vasto e os utilizadores destas tecnologias são cada vez mais exigentes.

Os Departamentos de Tecnologias de Informação vêem o parque informático crescer e com este, o consumo de recursos é cada vez maior, tornando-se um desafio enorme conseguir a satisfação do utilizador.

É por isso necessário tornar os custos de exploração tangíveis, devendo estes estar associados aos níveis de serviço pré-acordados, permitindo que os especialistas do cliente possam libertar-se das actividades burocráticas relacionadas com as orçamentações.

Solução

A ATM propõe um serviço inovador que permite associar ao equipamento de micro-informática um compromisso de níveis de serviço que só são habituais nos equipamentos de maior nível de criticidade.

O compromisso de nível de serviço inclui o seguinte:

Tempo de Resposta nas instalações do Cliente: até 4 horas

Tempo Máximo de Resolução: até 24 horas

Equipamento de Substituição: Sim, se a reparação não for possível em 24 horas

Penalizações: Sim, 50€ por cada dia de incumprimento

Cobertura Horária: dias úteis, das 9 horas às 18 horas

Preços indicativos:

Monitor de 15", 17"	0,8€
Computador Pessoal	2,1€
Impressora de Jacto de Tinta	3,5€
Impressora Laser de pequeno/médio porte	4,7€
Impressora Matricial	4,9€

Os valores apresentados são mensais, em contratos com quantidades mínimas pré-definidas e com uma duração de 12 meses, estando o local de intervenção situado nas zonas do Grande Porto ou Grande Lisboa. Serviço igualmente disponível para outro tipo de equipamentos e/ou em outras zonas do país, estando contudo sujeito a um estudo prévio.

Aos preços apresentados acresce o IVA à taxa legal em vigor aquando da facturação. Válido até 31 de Dezembro de 2006.