

Suporte e Soluções de Software

Contrato de Suporte



A opção de contratação selecionada é a modalidade de banco de horas , considerando um número mínimo de horas/ano que garantam a qualidade de atendimento às necessidades do cliente;

O contrato pode ser no regime 8x5 ou 24x7 e inclui atendimentos On site e Telefônico.

Para esta opção, as condições do contrato são as seguintes:

- **Suporte On Site:** Executado durante o horário comercial (Segunda à Sexta das 8h30 às 18h00). Deverá ser pré-agendado junto à Itautec com antecedência mínima de 5 dias úteis da data de execução do serviço. Cada agendamento de suporte on site corresponderá a um período mínimo de 2 (duas) horas para atendimento dentro do município de São Paulo e de 8 (oito) horas para atendimento fora do município de São Paulo. Sendo por conta da CONTRATANTE as despesas de deslocamento e hospedagem fora do raio de 50KM do município de São Paulo.
- **Suporte Telefônico:** Corresponde às atividades de orientação visando detectar e/ou corrigir eventuais problemas no ambiente. A ITAUTEC disponibilizará o serviço de Suporte Remoto através do número 0xx11 3543-2122. Executado durante o horário comercial. Após o telefonema de solicitação do serviço, o cliente receberá o retorno da Itautec em, no máximo, 24 horas. O serviço de suporte telefônico deverá corresponder a um período de, no mínimo, 1 hora.
- Para serviços executados fora do horário comercial (segunda à sexta-feira, das 8:30 h às 18:00 h , horário de Brasília, exceto feriados), será cobrado o valor adicional por hora.
- Caso o número de horas utilizadas ultrapasse o limite a que o pacote adquirido dá direito, será cobrado hora adicional. Se houver saldo de horas no final do período, este será automaticamente zerado no início do próximo período, ou seja, não é cumulativo. Porém, é permitido ao cliente usar esse saldo para efeito de consulta de melhores práticas de TI e aconselhamentos a respeito do seu ambiente de Infra-Estrutura de Software de TI.
- Mensalmente a Itautec emite e envia ao cliente relatório com o Saldo de horas e um resumo de cada chamado aberto naquele mês.
- A Itautec trabalha com as plataformas: Linha Servers Microsoft(Windows 2003 e 2008, Exchange, SQL, ISA), Linux (Red Hat e Suse), vmware, Citrix, Landesk, Cisco e 3Com. As plataformas e versões dos softwares atendidos serão de comum acordo entre as partes e constaram do Contrato de Suporte.



(11)3543-2122

<http://www.itautec.com.br>

Itautec S.A - Grupo Itautec



Advanced Infrastructure Solutions
Networking Infrastructure Solutions
Security Solutions
Learning Solutions

