



The Service Level Agreement (SLA)  
O Acordo de Nível de Serviço

segunda-feira, 31 de julho de 2017

Aprovado Pela Direcção da FPF Sistemas Gestão, Lda

Diretor Geral Fernando Fidalgo

Diretor Help Desk Mónica Neves

Diretor Desenvolvimento Nuno Oliveira

Versão do Documento Versão N.º 1

Data de Revisão e aprovação :

Revisão anterior Data: 2014/08/20

Próxima revisão Data: 2014/09/19



Acordo de Nível de Serviço de Apoio a Rede Computorizada e software

Serviços ao Cliente - Serviços de Informação – TI

## **I. ÂMBITO**

O objetivo deste documento é estabelecer um entendimento de duas vias entre os clientes que solicitam os nossos serviços e a FPF Sistemas Gestão, Lda (FPF) em relação a gestão de todo o sistema informático implementado no cliente ou existente a data que o cliente começou a usufruir dos nossos serviços.

- (a) Inicialmente e oportunamente será efetuada uma auditoria a rede do cliente e inventariados todos os equipamentos e software existentes nos sistemas do cliente.
- (b) Os serviços disponíveis e regras de bom funcionamento aos utilizadores do cliente.

O documento estabelece os princípios e práticas em matéria de suporte de Helpdesk que o cliente vai aderir, e que a comunidade de utilizadores é convidado a aderir. Esses princípios e práticas destinam-se a produzir uma alta qualidade, ambiente de computação de desktop confiável para o cliente enquanto controla os custos.

## **2 Descrição do Serviço**

Este Acordo de Nível de Serviço descreve especificamente os serviços de Desktop Suporte Padrão (DSP) fornecidos pela FPF. A gama completa de serviços prestados pelos seus técnicos está documentada neste documento.

### **2.1 Equipamentos**

Este Acordo de Nível de Serviço aplica-se a todos os equipamentos de informática (computadores, monitores, impressoras, scanners, etc.) utilizados para a atividade laboral do cliente e particular, e da Propriedade do Cliente, unidades de Auto suporte e auxiliares.

O suporte é fornecido pelo método mais eficiente disponível, principalmente por telefone com a ajuda de controlo remoto, mas também via correio electrónico e através de visitas presenciais.

O serviço de Help Desk é composto cinco dias por semana e oito horas por dia (5X8).

Com inicio ás 09:00 Horas até as 18:00 com interrupção entre ás 13:00 e as 14:00.



O seguinte acordo de nível de suporte aplica-se a área de trabalho hardware e software de desktop que está em unidades administrativas e gerida pelos serviços do cliente.

Os equipamentos inseridos neste acordo de serviço ficam definidos no documento em anexo com a designação de Check list de Equipamentos do Acordo de serviço.

Todo o Hardware e software não designados nesse documento não serão suportados neste acordo de nível de serviços, podem também estar devidamente identificados com etiquetas.

Todos os equipamentos não suportados por este acordo apenas poderemos ajudar o cliente a solicitar apoio aos devidos provedores do serviço. Por telefone, e-mail, página web, etc.

Para outras configurações de serviço padrão solicitar mais informação:

**Hardware Suportado é um pré-requisito para "Software Suportado".**

Existem três (3) categorias de Software suportado:

(1) "Software totalmente suportado", incluindo o atual sistema operacional MS, algumas partes do MS Office Suite, proteção vários utilitários (Antivirus Kaspersky, Adobe Reader, etc), e várias configurações do navegador e cliente para interagir com os Stakeholders necessários a sua atividade.

(2) "Instalação Somente Software" software, incluindo, por exemplo, WordPerfect, MS Access,

(3) "Software Especial", exigindo prearrangement. Software de faturação PHC, SAGE, ETICADATA, ETPLUS.

Todos os outros softwares é "Software não suportado." (Em cada revisão deste documentado poderão ser inseridos novos softwares

## **2.2 Serviços**

(DSP) Desktop Serviços Padrão estão organizados em torno do ciclo de vida de um computador e software incluído:

### **Inventário Equipamentos existentes: Princípio Fundamental**

Definição de cada equipamento existente na rede do cliente

A FPF irá fazer um inventário de todos os seus equipamentos e dará todo o apoio necessário e aconselhamento na aquisição de novos equipamentos.

Entre em contato com o seu responsável de Rede TI na FPF



Todos os computadores e impressoras adquiridas devem estar de acordo com uma lista de modelos padronizados que foram selecionados para o desempenho, confiabilidade e custo.

Mesmo que não compre a FPF equipamentos deverá solicitar conselho gratuito e cotações para que o bom funcionamento da rede se mantenha.

Normas para os computadores e a impressora são estabelecidos e / ou atualizados a cada ano através de negociações com fornecedores de hardware e colaboração entre os Responsáveis de TI, especialistas de suporte de desktop que trabalham em conjunto com funcionários e Diretores em todas as áreas do Cliente e devem consultá-los para determinar a sua tecnologia precisa.

Garantias para os novos computadores é de um ano por lei, mas deve ter um mínimo de três anos, usufruindo do seguro de equipamentos custo adicional. Os modelos padronizados de computadores e impressoras incluem opções para atender às necessidades de especialização tecnológica ou de nível superior. Responsável de Rede TI ou outro pessoal de suporte de desktop apropriadas irá trabalhar com o Cliente para determinar se a sua necessidade requer modelos ou componentes avançados.

Configurações do sistema operacional e aplicativos para equipamentos Propriedade do cliente são baseados nas necessidades do utilizador, padrões de segurança da FPF, e as exigências de serviços empresariais, tais como Sistema de Gestão Backup ON-LINE

### **2.2.2 Implementar**

#### **Gestão do Computador do Cliente: Segundo princípio Fundamental**

Adesão a backup controlado conforme normas exigidas

Novos computadores são configurados com um conjunto padrão de software, incluindo um sistema operacional, aplicativos de produtividade de escritório, software anti-malware, e ferramentas de administração remota. Note-se que os utilizadores podem solicitar instalação de softwares adicionais em seu computador - ver 2.2.3 Instalação de Software na seção Gestão abaixo.

Os computadores são configurados para se conectar às redes do cliente. Os computadores são configurados de acordo com as políticas de segurança da FPF. Software não incluído no padrão de linha de base é instalado quando solicitado, desde que o software esteja devidamente licenciado. Os utilizadores podem ser solicitados a fornecer prova de licença, além de instalação ou um local na web a partir do qual o download do software seja instalado.

Nos casos de substituição do computador, os dados do utilizador serão transferidos do computador antigo para o novo. Os dados serão mantidos no disco rígido antigo por quatro semanas após a substituição para garantir a transferência de dados completo. Depois de quatro semanas, o disco rígido do computador antigo será seguramente apagado ou destruídos para que os dados não possam ser recuperados a partir dessa unidade.



### **2.2.3 Gestão de Software**

#### Instalação de software

Técnicos de suporte irão instalar e atualizar o software em resposta às solicitações dos utilizadores, mudanças de padrões de FPF ou requisitos de segurança, ou para resolver problemas. Software pode ser instalado com ferramentas remotas.

Técnicos de suporte irão instalar o software do driver fornecido pelo cliente para periféricos, como impressoras, scanners, dispositivos de armazenamento externos e dispositivos de entrada.

Software suportado está instalado em computadores de propriedade do cliente. FPF não tem permissão para instalar o software no equipamento não pertencente ao cliente.

Prova de licença deve ser fornecido quando solicitado. Observe a política sobre a proteção dos direitos autorais materiais eletrônicos em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Patente>

Algum software requer uma configuração especializada. A equipe de suporte Desktop pode configurar o software se a documentação é fornecida pelo utilizador.

Apenas o software que está sendo atualizado ativamente / recomendado pelo fornecedor será instalado. Exceções podem ser feitas numa base caso a caso.

#### Função / Suporte de Utilização

Área de trabalho do pessoal de suporte irá fornecer assistência para software que não está funcionar corretamente.

A investigação inicial será realizada pela equipe de suporte da área para determinar se o problema é sistema ou relacionado à rede.

A equipe de suporte de desktop não fornece tutoriais ou formação no uso de aplicativos, mas pode ajudar os utilizadores, direcionando-os aos sistemas de ajuda fornecidos dentro de aplicativos ou recursos online apropriadas.

Problemas com determinados sistemas de negócios ou software especializado podem ser encaminhado para recursos especializados para esses sistemas ou software.

Para o software licenciado suportado por fornecedores e software de código aberto aprovada, FPF irá resolver instalação de software e problemas funcionais onde as soluções para esses problemas são facilmente disponíveis.

### **2.2.4 Suporte Hardware**

#### **Gestão do computador de cliente: Terceiro princípio fundamental**

Planeamento e para, a atualização contínua de inventário de equipamentos de computação de cada unidade.

Os serviços de suporte de desktop padrão são fornecidos para os computadores de propriedade do cliente que estejam em conformidade com os modelos padronizados, executam sistemas operacionais suportados, e que não ultrapassem cinco anos de idade. Computadores com mais de cinco anos são caros para manter em bom estado de



funcionamento, terão um desempenho deficitário com novos aplicativos e sistemas operacionais, e devem ser substituídos de forma sistemática.

Suporte para equipamentos em garantia inclui tem de incluir caixas de origem, transporte, acompanhamento e retorno. O pessoal de suporte de desktop deve verificar se as reparações foram concluídas antes de retornar o equipamento para o utilizador.

Desktop Suporte Padrão inclui reparo fora da garantia de equipamentos padrão para o qual a garantia do fornecedor expirou, mas é limitada a substituição de peças reparáveis fornecidos pelo utilizador (por exemplo, discos rígidos, fontes de alimentação).

Impressoras padrão estão sempre ligadas em rede, dispositivos multiutilizador. O desktop Suporte Padrão não inclui as impressoras de utilizador único fora da rede.

Impressoras devem estar ligadas à rede através de tomadas de rede. Impressoras podem não ser ligadas a redes sem fios do cliente.

Suporte para impressoras em rede, multiutilizador inclui a instalação de drivers e erros relacionados à impressão de correção em equipamentos propriedade do cliente.

Por causa dos custos e as complexidades associadas com a reparação de impressoras, reparação de hardware da impressora poderá haver a necessidade de orçamentar reparações destes equipamentos.

#### **2.2.4.1 Redes**

Todos os clientes que possuam uma rede informática, pressupõe-se por rede que possui vários equipamentos interligados entre si, com ou sem gestão centralizada, assim como programas com serviço de servidor cliente e vice-versa.

Estando a alteração de certos parâmetros destas mesmas redes sujeitos a aprovação da FPF, sendo que cabe aos proprietários destas redes aceitar ou não a aprovação, assim como a desaprovação dos técnicos. Em caso de desaprovação de algo que seja feito na rede, a FPF e os seus técnicos não podem ser responsabilizados por falhas de serviços entre outros, que aconteçam, caso se verifique que o serviço ou hardware em causa não obteve aprovação da mesma e foi esse serviço ou hardware não aprovado que gerou o problema na rede, equipamento ou software previamente instalado. Também os técnicos da FPF não farão alterações em equipamentos de terceiros e serviços sem a aprovação dos gestores desses serviços e equipamentos, e sem o seu apoio à configuração dos mesmos, caso isto acarrete encargos o proprietário da rede deverá de suporta-los.

Caso o proprietário da rede queira instalar serviços ou software, assim como hardware que tenha influência nos seguintes equipamentos ou software, desde que geridos pela FPF, o seu manuseio deve de unicamente ser feito na presença de um técnico ou com monitorização remota do mesmo:

- 1) Router
- 2) Servidor (2003, 2008....)
- 3) Servidor SQL



- 4) Servidor de programas de faturação
- 5) Computadores que atuem como servidores
- 6) Switch com gestão
- 7) Postos de trabalho com domínio ou em rede com domínio
- 8) Postos de trabalho isolados mas com manutenção ativa por parte da FPF
- 9) ...

O cliente proprietário da rede é responsável de salvaguardar consigo toda e qualquer, palavra passe dado pelo técnico ao cliente. Sendo que assim que alguma palavra passe é dada ao cliente proprietário da rede, a FPF não se responsabiliza pelo seu uso indevido assim como, pela perda da mesma, estas passwords serão maioritariamente entregues via email, servindo o mesmo de prova, sendo entregues em mão o cliente devera de assinar uma declaração em conjunto com o técnico em relação às mesmas passwords entregues. De salientar, que algumas palavras-chave perdidas geram gastos para serem repostas, assim como podem obrigar à reconfiguração completa de serviços, hardware e redes, devendo esses custos ser suportados pelos clientes.

A rede deve de possuir equipamentos ou serviços de backup que possibilitem a recuperação de todos os dados da rede, ou de pelo menos, daqueles considerados os mais importantes pelo técnico da FPF em conjunto com o cliente proprietário da rede.

Devendo um desses backups ser um local e um segundo externo à rede, com a periodicidade dada pelo técnico.

Todos computadores da rede devem de possuir antivírus profissional, caso um computador não possua antivírus profissional, sofra um ataque de vírus ou seja infestado com um ficheiro malicioso, a resolução do problema causado pelo mesmo é sujeita a orçamento, mesmo quando existe um contrato de assistência. No caso de um problema semelhante ao descrito acima mas com antivírus profissional, se o cliente possui contrato, a assistência será dada dentro do contrato que o cliente possui.

### **2.2.5 Destruir / Substituir**

**Gerenciamento de inventário do computador de Cliente: Quarto Princípio Fundamental**  
Controlar a expansão inventário do computador e limitar o número de movimentos em cascata que pode resultar na compra de um único computador novo

Quando um Equipamento é substituído, ele é removido do inventário do Cliente e não é recolocado num novo local. Exceções podem ser feitas se o equipamento a ser substituído tiver menos de quatro anos de idade. Nestes casos, o computador pode ser reaproveitado para substituir um sistema mais antigo, que é em seguida removido a partir do equipamento de inventário Cliente. Substituições em cascata são limitadas a uma iteração.

Unidades do Cliente devem ir para a destruição e reciclagem de equipamentos. FPF irá seguramente apagar dados de dispositivos de armazenamento antes do envio para a reciclagem.



### 2.3 Limites das características do serviço e Funções

(DSP) Desktop Serviços Padrão estão disponíveis para equipamentos que atendam aos seguintes critérios:

O equipamento é suportado e propriedade do Cliente, e não de propriedade pessoal.  
O computador é compatível e executado num sistema operativo compatível e não exceda cinco anos de idade.  
O acesso administrativo existe ou pode ser criado no computador para os técnicos de suporte de desktop poderem dar assistência.  
A equipe de suporte Desktop pode controlar remotamente o computador com a permissão do utilizador

A equipe de suporte da área de trabalho pode repor um backup do computador quando necessário para resolver um incidente ou concluir uma solicitação de serviço. O utilizador será notificado antes da recolocação de backup e os seus dados serão transferidos para a nova imagem, se forem recuperáveis. Os dados podem não ser recuperados em caso de falha grave no disco rígido.

A FPF não se responsabiliza por perda de danos se não houver serviço de backup on-line certificado pela FPF.

### 2.4- Serviço de Backup ON-LINE

Consiste em a FPF garantir que tudo o que ficar determinado que fica em backup automaticamente e até 30 versões desses documentos ficam com um backup on-line

Este serviço tem uma subscrição de Setup inicial onde se vai definir o que se garante como backup e um fee mensal para se poder cumprir com os compromissos de datacenter.

Backup ON-LINE Light	Backup ON-LINE Corporate
Capacidade de Disco Ilimitado	Capacidade de Disco Ilimitado
1 Único Computador	Até 5 Computadores
	500 GB Disco compartilhado
Setup Inicial	Setup Inicial
Valor Mensal a Pagar	Valor Mensal a Pagar

**2.4.1 Implementação** O Técnico que implementar este serviço acordará com o cliente cada pasta de informação que vai integrar no backup e as bases dados que estão relacionadas e apenas essa informação é que é garantida pela FPF, esta informação fica registada de forma a podermos conferir numa altura de desastre.

### 2.5 Garantias

Legislação em vigor:





Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de Maio

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

Foi, então, estabelecido um conjunto de regras que disciplinam o regime das garantias, legais e voluntárias, que tem contribuído para o reforço dos direitos dos consumidores nesta matéria.

A lei prevê que nos contratos de compra e venda celebrados **entre profissionais e consumidores**, venha a responsabilizar o vendedor perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega ao consumidor e que se manifeste **no prazo de dois anos** a contar desse momento.

Quanto aos **restantes contratos** de compra e venda, nomeadamente **entre profissionais e revendedores e profissionais e o estado**, é aplicável o artigo 921.º do Código Civil, ou seja, o prazo de garantia é aquele que o vendedor tenha estipulado e aceite tacitamente pelo comprador, nos termos do artigo 405.º do CC ou, na falta de estipulação, o prazo de corrente dos usos (conf. art.º 921, alínea a). Na falta de estipulação e de usos o **prazo é de seis meses**, conforme o seu n.º 2.

O Fato de o equipamento estar em garantia esta será sempre concedida pelo fabricante ou representante legal da marca em Portugal, logo a FPF é co dependente destes para poder repor o equipamento que esteja não conforme poderá o cliente ficar temporariamente inibido de usar a coisa não conforme.

### 2.5.2 Seguro de Equipamentos

A FPF pode fazer um seguro de equipamentos que na prática é uma extensão de garantia.

Este serviço pode-se estender a equipamentos que não foram originalmente adquiridos

#### 2.5.1 Validade do seguro

O Seguro deve ser feito na data da compra do equipamento e é uma extensão de garantia com um limite de 3 anos.

Os valores do seguro podem ser cobrados mensalmente ou na totalidade na compra do equipamento

O Seguro pode ser feito a equipamentos existentes na rede do cliente para isso a rede vai ter uma auditoria pelos nossos técnicos e esses peritos vão atribuir uma certificação ao equipamento para um tempo útil, só com essa certificação é que podemos avaliar o risco de assegurar o equipamento

O seguro garante a reposição do equipamento num bom estado de funcionamento em tempo útil aceitável, durante o período de impossibilidade do equipamento funcionar repomos outro equipamento equivalente, num prazo máximo de 24 horas uteis.



O Selo de garantia de equipamento deve estar inviolável

### **3. Papéis e Responsabilidades**

#### **3.1 suas responsabilidades**

FPF proverá os meios de infraestrutura, tecnologia, pessoas, processos e ferramentas de monitoramento necessários para a entrega do (DSP) Desktop Serviços Padrão, conforme descrito neste documento, e:

Conheça os tempos de resposta associados à prioridade atribuída aos incidentes individuais e solicitações de serviços.

Apropriadamente notificar os utilizadores de todas as manutenções programadas via notificações status do sistema.

Claramente documentar o serviço prestado com informação via email para que o cliente tenha conhecimento de todas atividades do técnico em relação ao cliente.

#### **3.2 Responsabilidades do Utilizador**

Responsabilidades de Utilizador de apoio a este acordo incluem:

Cumprir as políticas e orientações, incluindo:

Uso Responsável da Política

Configuração de acesso sem fio e Requisitos

Políticas de segurança da informação e orientações

Entrar em contato com a sua ligação de TI ou apropriado Especialista em Suporte do Desktop antes de encomendar hardware (computadores, impressoras, tablets, etc) ou software.

FPF não vai apoiar um novo hardware ou software que não atende aos padrões de exigência para podermos prestar um serviço deste nível.

Pagar todos os custos associados com a substituição de hardware e de software planeados e não planeados.

Utilizando os métodos padrão de contato (Seção 4) para comunicação de incidentes

Proporcionar o acesso a equipamentos e dispositivos apoiados tanto em pessoa ou através das ferramentas de assistência remota Cliente

Tornando-se disponíveis para os técnicos de suporte de desktop durante a resolução de um incidente relacionado com o serviço ou pedido

Fornecer prova de licença e / ou de instalação ao solicitar a instalação do software, se



necessário

Fazer o backup de dados, a menos que acordos prévios foram feitos com FPF para fornecer serviços de backup.

Transferência de dados, assegurando que foram feitas corretamente para novos equipamentos dentro de duas semanas de implantação

Iniciando o processo de destruição de dados e excedente / descarte de equipamentos antigos por seu pessoal

#### **4 Solicitação de serviço**

##### **4.1 Os pedidos de suporte de Helpdesk**

FPF oferece quatro formas de contactar os seus pedidos com suporte de desktop.

###### **4.1.1 Ticket Online em [www.fpfsuporte.com](http://www.fpfsuporte.com)**

Este é o método recomendado para solicitar assistência a menos que a questão requeira uma resposta imediata. Quando você usa a interface web, o seu pedido será registrado como um Ticket que é automaticamente associado com as suas informações de contato do departamento que vai atender. O seu pedido será visível para todos os técnicos adequados que estão disponíveis para ajudá-lo (em vez de apenas uma pessoa), e você pode acompanhar o progresso do seu Ticket diretamente no site do helpdesk. Os pedidos feitos via web serão processados durante o horário normal de funcionamento.

###### **1.º Passo**

Abrir a Consola instalada no seu equipamento

###### **2.º Passo**

Clicar em Tickets de suporte

###### **3.º Passo**

Preencher o Ticket de suporte

###### **4.1.2 E-mail ([assist@fpfsistemas.com](mailto:assist@fpfsistemas.com))**

E-mail solicitações serão processadas durante o horário normal de funcionamento. Usando a interface web em [www.fpfsistemas.com](http://www.fpfsistemas.com) é recomendado por e-mail. Embora ambos os métodos são registrados em nosso sistema de suporte, o ticket interface web será automaticamente associado à sua informação de departamento, e será visível para os técnicos apropriados sem a necessidade de atribuição manual pelo sistema de suporte de help desk.

###### **4.1.3 Telefone (707450035)**



Serviço de telefone está disponível através da tecnologia de help desk durante o horário normal de funcionamento. Mensagens deixadas fora do horário serão processadas no dia útil seguinte. Todos os pedidos urgentes deverão ser efetuados por esta via de forma a podermos garantir que alguém tomou conta da ocorrência, será processada conforme os tramites de urgência apresentados

#### **4.1.4 No Local (on-site)**

Os nossos técnicos estão disponíveis durante o horário normal de funcionamento para se deslocarem sempre que solicitado e que seja necessário.

Todas as deslocações terão um custo conforme nossa tabela de preços para deslocações e mensalmente os clientes que tiverem assistências locais irão receber um documento a solicitar o pagamento pode ser efetuado o seu pagamento por multibanco ou transferência bancária.

Este serviço deverá ter um pedido por escrito do cliente a solicitar o pedido de deslocação do técnico as suas instalações, (Pode enviar a confirmação por escrito via email, sms ou ticket)

#### **4.2 Compras de Software e hardware**

Antes de comprar novos equipamentos (ou seja, computadores, impressoras, tablets) ou software, por favor, entre em contato com o seu Responsável TI ou contate o serviço de Apoio Especialista Desktop para assistência com as especificações e ordenação. FPF não vai apoiar um novo hardware ou software que não segue as orientações do Cliente informática e compra de impressora. O cliente pode negociar preços com desconto de fornecedores de hardware e software, e em alguns casos pode já possuir software ou equipamento que está disponível para uso do mesmo.

### **5. horas de cobertura e tempos de resposta e resolução de Reclamações**

#### **5.1 Horas de Cobertura**

Desktop suporte padrão é fornecido de segunda a sexta-feira, 09:00-18:00 em dias úteis

Todos os pedidos solicitados após este período ou ficam para o dia a seguir ou terá um custo fixo de 39 € Hora e a deslocação conforme acordada no contrato, o cliente deverá no mínimo enviar um sms por escrito a confirmar que pretende uma assistência fora de horas.

A FPF tem um técnico disponível para atender emergências mas todas serão cobradas a posterior.

#### **5.2 resposta**



FPF irá utilizar as seguintes diretrizes para priorizar os pedidos de suporte; tempo de resposta não poderá ultrapassar o tempo indicado, e nós sempre nos esforçamos para responder mais cedo, se possível. O tempo que leva para resolver o problema irá variar de acordo com o que está envolvido; fatores como hardware fornecedor ou suporte de software não estão sempre dentro do controle de cliente. Onde pode ser tomado como apropriado, etapas intermediárias como um computador de empréstimo ou substituição temporária para uso enquanto se aguarda entregas ou reparos de terceiros.

Nível	Descrição	Tempo de resposta
Urgente	Momento delicado, exige resolução imediata. A perda de um serviço, incluindo a atividade normal de funcionamento estar parada, sem uma solução alternativa disponível e onde um modo degradado de operação não está disponível ou aceitável. Exemplo: A Impressora não imprime, o computador não liga	Trabalhar no sentido de uma solução terá início dentro de 30 minutos a 4 horas. Essas solicitações devem ser apresentadas através do telefone (707450035) para clientes com contrato, sem contrato pode aguardar até 8 horas no máximo
Critico	O serviço é necessário, mas uma resolução imediata não é essencial. Exemplo: Preciso de um mapa para a contabilidade, erros no envio do saft	Primeira resposta confirmando pedido foi recebido será enviado dentro de 8 horas de trabalho. Trabalhar no sentido de uma solução no prazo de 3 dias úteis.
Agendar	Baixo impacto sobre a capacidade dos utilizadores finais para o trabalho. Exemplo: pedidos de atualizações de software que não são necessárias para os requisitos do processo de instrução ou de negócios imediatos.	Primeira resposta confirmando pedido foi recebido será enviado dentro de 12 horas úteis. Trabalhar no sentido de uma solução no prazo de 10 dias úteis.

### 5.3 Escalabilidade

Se não estiver satisfeito com o nível de serviço relacionado com um pedido, entre em contato com o seu gestor de conta ou o Diretor de Serviços de suporte ao utilizador. Será definida uma nova prioridade de acordo com a exigência da situação

### 5.4 Outras Solicitações

Os pedidos de recursos de serviços e funções que não são fornecidos por este serviço podem ser enviadas por meio do formulário em <http://www.fpfistemas.com/zonesoft/index.php>



## **6 Manutenção e atualizações de software**

O processo de Gestão de Mudanças dentro das suas necessidades minimiza intencionalmente interrupções de serviço ou outros impactos para o cliente, como resultado de mudanças no ambiente de produção. FPF faz isso por monitorização, gestão e avaliação de mudanças para maximizar os benefícios de serviços aos utilizadores, minimizando os riscos envolvidos na realização dessas mudanças.

### **6.1 seu cronograma de Manutenção do Servidor e Sistema Estado**

Todas as interrupções de serviço relacionados com TI são informadas por email para Manutenção de Serviços.

Os utilizadores do cliente são responsáveis por monitorar o status do sistema garantir o bom funcionamento colaborar para que o seu equipamento funcione da melhor forma.

Existem três categorias de interrupção do serviço:

**Interrupções planeadas:** A interrupção do serviço previsto é o trabalho que é planeado e agendado como parte da manutenção e atualização do sistema. Essas interrupções são informadas por email e agendadas com o cliente o técnico dará um planeamento da interrupção e previsão do tempo necessário.

**Interrupções não planeadas:** Uma interrupção não planeada é um trabalho que é devido a um acontecimento imprevisto ou reparação urgente para evitar a catástrofe total. Interrupções de serviço não planeadas têm prioridade numa base caso a caso, dependendo do tipo e urgência da falha no serviço. Interrupções de serviço não planeado o cliente será notificado para poder concordar com a interrupção e aceitar a assistência após a sua tomada de consciência da necessidade da interrupção.

**Falha Serviço:** Se ocorrer uma falha de serviço, FPF irá informar por email e sms prever o tempo esperado de resolução do sistema imediatamente após a sua equipe tornar-se consciente da falha.

### **6.2 Orientação para a sua manutenção do Windows**

A janela de manutenção é um período definido de tempo durante o qual planeou interrupções e mudanças nos serviços e sistemas de produção podem ocorrer. O objetivo de definir janelas de manutenção padrão é permitir que os utilizadores do serviço para se prepararem para uma possível rutura ou alterações.

FPF incentiva todos os serviços e sistemas para usar as janelas de manutenção planeada para a



aplicação de alterações não emergenciais. Se um serviço não tem uma janela de manutenção planeada, as seguintes diretrizes se aplicam:

Interrupções planeadas devem ser realizadas 05:00-11:00 aos domingos. Mudança limitada impacto será agendada para terça-feira ou quinta-feira à noite 05:00-07:00

Interrupções planeadas e as mudanças não devem ser programadas para as sextas-feiras.

## **7 De Preços**

O serviços da FPF Sistemas Gestão, Lda tem por base um preço hora de 39 € e as deslocações tem um preço base de 25 € cada deslocação até 100 km de distancia da nossa sede e será cobrada ao Km pelo preço de 0.39€ km se a deslocação for acima de 100 Km.

Existem contratos de assistência que se traduzem em benefícios para os clientes conforme nossa tabela caso esteja interessado informe o seu comercial de ter conhecimento dessa tabela e o mesmo informa de todas as condições.

A Estes preços acresce o IVA a taxa em vigor

Os preços e condições podem ser revistos a todo o momento e são válidos apôs o cliente ser informado das alterações

## **8 Revisão e relatórios**

Todos os apoios prestados serão devidamente registados de forma a podermos informar o cliente de todas as situações ocorridas e ponto de situação de momento em termos de horas.

Sempre que necessário pode solicitar relatórios de todas as assistências efetuadas.

Em cada apoio remoto automaticamente o sistema envia para o cliente por correio eletrónico com a informação que o técnico registou com a ocorrência e a solução encontrada

O próprio sistema de apoio remoto automaticamente emite um relatório que lhe permite visualizar a assistência remota que foi efetuada por vídeo, todas as nossas assistências remotas são filmadas, além de uma serie de informação sobre o apoio dado, hora da assistência, tempo demorado etc.

Ainda lhe solicita uma resposta para a gestão da nossa qualidade a resposta a um questionário de qualidade que agradecemos o correto preenchimento para podermos melhorar a nossa assistência técnica.

Na renovação de contratos serão enviados os relatórios que obrigam a renovação.

Desempenho 8.1 Sistema e Relatório de Disponibilidade



## 8.2 SLA Comentários

A Designado proprietário ("Documento Proprietário") é responsável por facilitar as revisões periódicas deste documento. Conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde mútuo acordo é obtido a partir dos principais interessados e comunicada a todas as partes afetadas.

Designado Proprietário: FPF Sistemas Gestão Lda

Revisão anterior Data: 2017/07/26

Próxima revisão Data: 2017/12/31

O presente Acordo é registada a seguinte localização e acessíveis a todas as partes interessadas:

Acordo de Nível de Serviço de Apoio ao padrão de desktop 2017

## 9. Aprovações

A Direcção da FPF Sistemas Gestão aprova este documento. Este documento é, então, publicado no site da [www.fpfistemas.com](http://www.fpfistemas.com) na zona de <http://www.fpfistemas.com/suporte-clientes-assistencia-tecnica-sistemas-gestao-fpf.html> juntamente com outros acordos de nível de serviço.

Decretos-lei

Leis de Consumo

[Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro](#) – (...) no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor (**altera** o artigo 8.º)

<http://www.dre.pt/pdf1s/2013/01/01900/0053700540.pdf>

<http://dre.pt/pdf1s/2008/05/09800/0288802894.pdf>