Assistência Técnica WINCODE

Contrato de Assistência, como funciona?

Assunto: Assistência Informática WINCODE - O que é? Como funciona?

Os gestores das empresas normalmente analisam quanto custa fazer um contrato de assistência técnica de informática, mas o que realmente deviam apurar é quanto poderá custar não fazer esse contrato

Objetivo:

Os contratos de assistência técnica informática são no essencial para **assegurar o pleno funcionamento e evolução das soluções informáticas**.

Todas as intervenções dos nossos técnicos são sempre orientadas para combater a inoperacionalidade do sistema informático.

Sabemos que quando surge um problema, no equipamento ou no programa, os tempos perdidos a repor a normalidade, as perdas de dados ou o custo da inoperacionalidade da empresa, são realmente importantes. Sim, porque é disso que se trata, quando o sistema informático deixa de funcionar as empresas podem literalmente **entram em colapso** e colocam em risco o seu normal funcionamento.

Por isso, os nossos contratos não se baseiam apenas nos tempos das intervenções que um técnico executa nas instalações do cliente ou nas nossas instalações quando surge uma avaria ou uma falha no funcionamento de um sistema. Fazemos todo um trabalho de planeamento e acompanhamento de forma **prevenir essas paragens**, fazer evoluir as soluções e transmitir segurança aos utilizadores.

Nas grandes empresas estes problemas normalmente são resolvidos através de ***departamentos de informática*** próprios, com técnicos e quadros próprios. ***Para as PME a WINCODE funciona como se fosse o seu departamento de informática.***

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18

URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

A assistência Wincode assegura:

- Assistência total aos programas Wincode;
- Apoio e formação inicial na aquisição dos mesmos;
- Explicações, correções de dados, ajuda na recuperação de dados;
- Assistência telefónica e remota a partir das nossas instalações;
- Resolução imediata dos problemas, se possível;
- Intervenções técnicas nas áreas abrangidas pelo contrato, até ao numero de horas contratadas;
- Atualizações aos programas exigidas por alteração da legislação;
- Atualizações por inovações, novas funcionalidades ou correção de bugs;
- Downloads e atualizações automáticas (online via wsistema);
- Apoio ao funcionamento de todo o sistema informático (Internet, Windows, MS Office, Antivírus, etc.);
- Pequenas reparações/intervenções em equipamentos (se incluido no contrato);
- Reinstalação Windows, revisões, mão de obra técnica, etc. (se incluido no contrato);
- Disponibilidade prioritária, resposta nas 24/48h seguintes à comunicação da ocorrência (Conforme contrato);
- Frequência gratuita em formações ou eventos promovidos pela WINCODE;
- Manutenção e Registo de domínio (se incluido no contrato);
- Alojamento anual de página de internet (se incluido no contrato);
- Alterações à página de internet (se incluido no contrato);
- Criação das paginas internet;
- Descontos especiais em Serviços e Software **WINCODE**.

Existe alguma tendência em confundir assistência técnica com um "**call center**", para o qual se liga, sempre que surgem dúvidas, aguardando uma resposta formatada e previamente planeada. Os nossos serviços estão preparados para uma resolução imediata dos problemas, mas alguns são eventualmente mais complexos e a exigem uma abordagem técnica mais sofisticada.

Consultar regras de atendimento das chamadas telefonicas...

Fundamentos e textos de um contrato de assistência:

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

Assistência Técnica WINCODE

1 - Objetivo:

- O contrato destina-se a definir as condições de prestação de serviços a prestar pela Wincode aos clientes nas áreas que se relacionam com o apoio e assistência técnica à instalação, configuração, administração do seu sistema informático.
- Para os efeitos do contrato, entende-se por sistema informático o conjunto de equipamentos informáticos e respetivos 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 - Serviços a prestar:

A **Wincode** assumirá face ao cliente a responsabilidade geral de gestão, organização e coordenação do seu Sistema Informático, conforme contrato detalhado que terá sempre que existir. Entre os serviços a prestar e as tarefas a desempenhar estão nomeadamente as seguintes:

a) Assistência aos programas e software de gestão WINCODE:

- Acompanhamento regular da utilização dos programas **WINCODE**, conforme detalhe indicado no texto do contrato do cliente e na modalidade de cada contrato.
- Periodicamente será ponderada a solução no seu global e analisadas todas as possíveis alterações de forma a melhorar a mesma.

b) 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, bem como a incorporação nos mesmos de utilitários gerais (pesquisa de vírus, verificação de discos, etc.)
- Manutenção de sistemas de segurança que permitam o controlo de acesso à informação residente no sistema informático.

c) Manutenção de Equipamentos:

- Fornecimento da mão-de-obra necessária para a resolução de problemas de avarias, desde que as mesmas possam tecnicamente ser executadas pelos nossos próprios serviços.

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

- Acompanhamento da resolução de avarias surgidas, mesmo que a reparação das mesmas seja efetuado nos fabricantes ou outros fornecedores.
- Reconfiguração e reinstalação de programas ou sistemas operativos, em caso de perda dos mesmos por avaria dos sistemas onde estão instalados.
- Reposição de cópias de segurança.

d) Informação ao Cliente:

- De cada intervenção efetuada, quer nas nossas instalações quer nas do cliente, será feito o respetivo registo da **ocorrência** em formulário padrão definido pela Wincode, sendo sempre disponibilizada cópia do mesmo ao cliente, esta informação estará disponivel para consulta na sua area reservada no wportal.pt da **WINCODE**.
- Deverá a Wincode procurar enviar ao cliente, notícias de que tenha conhecimento, e de interesse na área dos equipamentos e programas relacionados com a sua atividade.

e) Consultadoria Técnica:

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

f) Situações de emergência:

- Caso se verifique, dentro do horário normal de funcionamento da Wincode, 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 **Wincode**, compromete-se a responder à solicitação de intervenção no prazo máximo de 24 ou 48 horas, conforme indicado no respetivo contrato.
- Para efeito de situações de emergência a Wincode, fornecerá ao cliente um número de telefone com gravação de mensagens e disponível 24 horas por dia, que o cliente se compromete a nunca utilizar excepto na situação descrita no ponto anterior.

3 - Forma de prestação:

- Para prestar os serviços definidos no nº 2 supra a Wincode executará sempre estas tarefas através dos meios mais rápidos e práticos, nomeadamente através de acesso remoto, se tal for possivel. No entanto fará deslocar sempre que necessário, às instalações do Cliente, um técnico com a qualificação adequada.
- As deslocações acima referidas serão previamente marcadas entre a

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

Wincode e o cliente e efetuar-se-ão dentro do horário normal de funcionamento da Wincode (dias úteis das 9h 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 Wincode a ter presente durante todo o período em que decorrer a intervenção, um funcionário pertencente aos seus quadros.
- Efetuarão também os técnicos da Wincode 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 num raio de 50 Km, efetuadas para prestação de serviços no âmbito do presente acordo serão por conta do contrato.
- O Cliente pagará o montante acordado por mês, faturado trimestralmente no início do período a que disser respeito.
- O número total de horas/mês de apoio a prestar no âmbito do presente acordo e o número total de deslocações são definidas no contrato de assistência dependendo da modalidade escolhida.
- As faturas apresentadas pela Wincode ao cliente no âmbito do presente acordo deverão ser liquidadas a pronto pagamento, se no prazo máximo de 30 dias, estas não estiverem liquidas podem entrar em incumprimento e afetar a normal prestação de assistência.
- As taxas horárias a aplicar para serviços não compreendidos neste acordo serão as taxas normais da Wincode deduzidas de 25%.

5- Exclusões

Estão explicitamente excluídos dos contratos de assistência, 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 e após a formação inicial na instalação.
- Programação de aplicações ou alterações ou novas rotinas nas aplicações existentes, não incluidas expressamente nos contratos.
- Peças, componentes ou equipamentos necessários para assistência técnica ao hardware, reparações efetuadas nos representantes dos equipamentos ou substituição de peças nos mesmos.
- Serviços de configuração inicial em equipamentos novos, não adquiridos à WINCODE.

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18

URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

- Fornecimento, montagens ou alterações de redes de cabos.
- Mudança de instalações.

6 - Validade

- O contrato entrará imediatamente em vigor, após a cópia assinada por ambas as partes.
- O contrato é válido 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 contrato a Wincode 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 contrato dá à Wincode o direito de cancelar sem aviso prévio a prestação de quaisquer serviços de assistência.

Vantagens dos nossos Contratos Assistência

1. "**SEGURO**" o contrato de assistência têm uma componente de segurança para o cliente que funciona na lógica de um seguro, ou seja, se surge uma crise, uma falha, uma avaria, etc. existe alguém que tem a responsabilidade de resolver e assume o problema.

2. "**RESPOSTA**" a **resolução de um problema deve ser efectuada de imediato** ou no espaço o mais curto possível. Os contratos prevêem uma prioridade em relação a outros clientes. A um cliente sem contrato de assistência, a WINCODE, só resolve o problema se for lhe vantajoso financeiramente e no dentro de uma prazo possível na hierarquia das prioridades. Se for um cliente com contrato, que tenha um problema, a Wincode assume de imediato a urgência devida.
   O cliente com assistência contata diretamente com o técnico da respetiva área que procura resolver o problema de imediato, se tal for possível.

3. "**DISPONIBILIDADE**" o atendimento aos **clientes com contrato é sempre assegurado**, existe sempre resposta da parte da WINCODE. Via telefone, telemóvel, email, suporte na página, etc.

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

4. **"EVOLUÇÃO/INOVAÇÃO**" as **soluções informáticas estão em constante evolução e transformação**. O cliente com assistência usufrui de um acompanhamento e disponibilidade de novas funcionalidades efectuadas aos programas que utiliza. Existe naturalmente um aconselhamento técnico e uma relação de proximidade maior.

5. "**CONSULTADORIA**" nas mais variadas situações em que o cliente está ou estará envolvido e que careçam de aconselhamento técnico ou análise funcionais de situações. A **WINCODE** está sempre disponível para dispor do seu "know-how" ou estudar em conjunto com o cliente a melhor resolução para qualquer situação informática, comunicações, gestão, etc.

6. "**SERVIÇO**" as assistências asseguram ao cliente a prestação regular ou solicitada de um serviço informático que concorre para que as soluções implementadas no cliente respondam sempre às expectativas mais exigentes.

7. "**DESENVOLVIMENTO**" criação de novas soluções, novos programas, novas rotinas, utilitários, integrações, etc. que sejam solicitadas pelo cliente ou que a **WINCODE** considere de interesse para a generalidade dos clientes, são logo ativadas nos equipamentos dos nossos clientes. Estas intervenções raramente são executadas para cliente sem contrato de assistência ou qualquer vínculo com a **WINCODE**.

8. "**TECNOLOGIA**" é esforço constante da **WINCODE** a procura e desenvolvimento de novas técnicas, ferramentas e funcionalidades direccionadas para cada mercado específico e suas características próprias.

9. "**INTERVENÇÃO**" nos contratos de assistência as intervenções são normalmente consideradas desde que abrangência do contrato assim o defina. As intervenções nas instalações do cliente ou nas nossas instalações carecem de autorização e orçamento prévio para clientes sem contrato.

10. "**OBRIGATORIDADE**" clientes sem contrato de assistência com a WINCODE, nã**o tem assegurada a resolução dos problemas** que possam surgir, não existindo este vinculo, como é obvio **a WINCODE tem o direito de recusar a resolução do problema**, sem ter de apresentar qualquer motivo ou justificação, simplesmente porque não lhe interessa em termos de gestão ou qualquer outra razão.

11. "**ATUALIZAÇÃO**" todas as inovações ou atualizações aos programas que

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt

Vexas trabalham e que forem efetuadas por iniciativa da Wincode, serão disponibilizadas no site da **Wincode** via suporte online ou via suporte Físico (CD/DVD/FlashUSB)

WINCODE, SA

ID de solução Único: #1082
Autor: Jose Monteiro
Atualização mais recente: 2018-09-24 11:06

(c) 2024 Wincode <web@wincode.pt> | 2024-04-26 05:18
URL: https://faqs.wincode.pt/index.php?action=faq&cat=8&id=83&artlang=pt