



O Suporte Técnico da ITINFRA disponibiliza profissionais qualificados e certificados nos mais diferentes ambientes de infra-estrutura de TI, tanto para hardware quanto para software. Especializados em ambientes multi-vendor e integração de componentes em diferentes arquiteturas, os especialistas ITINFRA têm o compromisso de solucionar problemas específicos considerando todos os aspectos relevantes da infra-estrutura do cliente. Fornecido de forma remota ou local, é uma opção econômica e especializada para manter os níveis de disponibilidade dos serviços de TI adequados às necessidades da organização.

No SLA, são definidas as tecnologias objeto dos serviços de suporte, o perfil dos profissionais que executarão as tarefas, as certificações requeridas, o local de trabalho dos mesmos, o volume de horas de suporte contratadas e os tempos máximos previstos para a solução de cada tipo de necessidade.

Poderão ser desenvolvidos modelos de contrato de suporte de vários padrões de atendimento, levando em conta os aspectos:

- Contratação dos serviços em regime de 8x5 (dias úteis em horário comercial), 12x5 (dias úteis em horário estendido) ou em 24x7 (tempo integral).
- Padrões de SLA diferenciados, tendo como principal componente o número máximo de horas para o atendimento das chamadas.
- Meio de deslocamento dos profissionais, no caso de atendimento remoto.

A ITINFRA fornece a mão de obra treinada nas tecnologias requeridas e a metodologia de trabalho para o oferecimento dos serviços, bem como a gestão de todo o processo. A ITINFRA também é responsável pela gestão da logística dos profissionais e a atualização/certificação tecnológica da equipe.

Formas de contratação dos serviços de Suporte Técnico

Um dos grandes diferenciais do Suporte Técnico da ITINFRA é flexibilidade de contratação dos serviços:

1

Chamadas Ilimitadas

O cliente paga um valor mensal pré determinado, independente do número de chamadas e de profissionais que serão envolvidos.

2

Preço por demanda

Um valor mensal fruto da multiplicação do total de horas de suporte fornecidas por um preço unitário da hora, garantido um valor mínimo mensal negociado.

Os contratos dos serviços de Suporte Técnico podem ser de 24, 36 ou 48 meses.