



*Sistemas de Informática, Unipessoal Lda.*

## **Proposta de Prestação de Serviços**

# **CSM – Client Service Maintenance**

**PARA**

# **Associação Portuguesa de Notários**



Sistemas de Informática, Unipessoal Lda.

## Proposta de Prestação de Serviços

### Âmbito

Fornecimento de Serviços de Manutenção/Reparação/Substituição (adiante designado por **CSM – Client Service Maintenance**) das Estações de Trabalho instaladas nos Cartórios Notariais.

O **Acordo CSM Nível 2** caracteriza-se pela disponibilização de Serviços de Reparação/Substituição de equipamentos informáticos de qualquer marca, com um tempo de resposta de 6 horas e de reparação ou substituição em 24 horas.

O **Acordo CSM** é um acordo que prevê a **Garantia Tecnológica** dos equipamentos pelo período contratual, no mínimo de 3 anos, podendo, também, migrar para **CSS** e contemplar a renovação de todo o Parque Informático.

O **Acordo CSM** pode incluir todo o equipamento de posto de trabalho, PC's, Impressoras, Monitores e Scanners de qualquer marca.

Para além da inventariação exaustiva de todo o equipamento a incluir no **Acordo CSM**, é definido um Equipamento Padrão para os PC's a partir do qual se fará a substituição aplicando a **Garantia Tecnológica** nos casos em que a reparação não seja possível por falta de componentes.

Qualquer upgrade necessário ao Hardware, por indicação dos cartórios Notariais, fica fora do **Acordo CSM**, pelo que originará um custo pelo upgrade, mantendo-se os valores do **Acordo CSM** inicialmente acordados.

### Generalidades

Por **Garantia Tecnológica** entende-se a obrigação do *Prestador de Serviços* proceder à substituição do equipamento deficiente por outro equivalente ou por um equipamento de características superiores sempre que o mercado deixar de disponibilizar equipamentos equivalentes aos contratados, sem qualquer acréscimo de custo.



*Sistemas de Informática, Unipessoal Lda.*

A substituição dos equipamentos não abrange a reparação ou troca dos mesmos sempre que a avaria resulte de utilização incorrecta, acidente, modificação, ambiente físico ou operacional inadequado e alteração ou remoção das etiquetas de identificação.

São obrigações dos Cartórios Notariais:

- Assegurar que os equipamentos estão livres de quaisquer obrigações ou restrições legais que impeçam a sua troca;
- Efectuar cópias de segurança de todos os programas, dados e outras informações que possam estar nas Estações de Trabalho.

## **Custo**

O custo de referência associado a cada **Estação de Trabalho**, para um **Acordo CSM de Nível 2** é de **15,00 Euros/mês** para a Unidade Central, Monitor, Teclado e Rato.

Para o estabelecimento do valor efectivo é necessária a inventariação exhaustiva de todo o equipamento abrangido, sendo debitado um custo **75€** por Cartório.

Para as impressoras de posto de trabalho e porque a diversidade de modelos é muito grande, só depois da inventariação é possível estabelecer um valor para este periférico.

## **Duração**

Este acordo terá a duração mínima de 3 anos, renovável automaticamente por igual período se não for denunciado, por qualquer das partes, até 30 dias do seu término.

A facturação será mensal e efectuada no início de cada período, devendo ser liquidadas a 30 dias da data da sua emissão.