



eurotux

# Suporte e Manutenção

Confie à Eurotux a manutenção da operacionalidade das suas infra-estruturas de TI, para que seja possível dedicar mais tempo e recursos aos seus negócios.

SUORTE 24X7  
ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS  
SERVICE DESK  
SERVICE MANAGEMENT  
ESPECIALIZAÇÃO

CONTINUIDADE  
OPERACIONALIDADE  
SEGURANÇA  
CONFIANÇA  
DESEMPENHO

---

## Os especialistas dos especialistas

---

Na Eurotux disponibilizamos a nossa experiência e conhecimento para, em regime de outsourcing, prestarmos às empresas um serviço técnico altamente especializado, contribuindo activamente para a concretização dos objectivos de negócio dos nossos clientes.

A Eurotux proporciona aos seus clientes acompanhamento em todas as fases de projecto, disponibilizando serviços ininterruptos de manutenção de operacionalidade, de monitorização da infra-estrutura e de suporte.

Para que os nossos clientes se possam concentrar no que é realmente importante: o seu negócio

---

## As vantagens de escolher a Eurotux

---

Aumento da produtividade

Rapidez na implementação

Redução de custos

Tecnologia state of art

Eliminação de trabalho redundante

Avançada estrutura de suporte

Melhor serviço ao cliente

Rápido retorno do investimento (ROI)



eurotux

# Suporte e Manutenção

## Abordagem focada nos resultados

Trabalhamos em estreita proximidade com o cliente no sentido de garantir uma permanente actualização, melhor gestão dos recursos humanos e físicos da empresa, máxima segurança, minimização de situações de risco, ganhos em flexibilidade e produtividade e redução de custos de infra-estruturas.

## Serviço global

Prestamos serviços em infra-estruturas alojadas nos nossos datacenters, nas instalações do cliente ou noutros datacenters. Podemos também gerir os contratos activos de hardware e software dos nossos clientes.

Actualmente prestamos serviços em quatro continentes: América, Europa, África e Ásia.

## Referências

AdClip Portugal - Anúncios Classificados

Alert Life Sciences Computing, S.A.

Blueticket - Serviços de Bilhética, S.A.

CAIXATEC - Tecnologias de Comunicação, S.A.

Câmara Municipal do Porto

Grupo Impresa

Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.

TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

Universidade Fernando Pessoa

Vida Económica - Editorial, S.A.

## Opções de serviço

Os serviços de manutenção de operacionalidade compreendem a monitorização global do sistema, intervenções preventivas de actualização e correcção e a resposta a situações de contingência.

Poderemos prestar um serviço completamente personalizado e ajustado a necessidades concretas através da nossa vasta oferta de serviços.

### Contrato de serviços:

Possibilidade de obter com uma cobertura horária 8x5 ou 24x7 (ou eventualmente outra a acordar) os serviços de operação, monitorização e alarmística, serviços de manutenção preventiva e suporte reactivo. É possível disponibilizar acordos com níveis mínimos de disponibilidade dos serviços (SLA)

### Pacote de Horas:

As intervenções que sejam solicitadas serão objecto de uma contabilização temporal que serão registadas na ferramenta de suporte. Este nível de serviços exclui serviços de monitorização e/ou preventivos.

### Pedidos ocasionais:

Serviços dimensionados para necessidades específicas e esporádicas do cliente.

### Gestão de pedidos:

Os pedidos dos clientes são registados num ferramenta de tickets que permite também criar relatórios de actividade diversos, para além de ser criado um repositório descritivo de todas as actividades feitas.