

GUIA DO DECISOR

Como escolher uma empresa de IT

12 perguntas para fazer antes de assinar, os sinais de alerta
e o que deve ficar sempre por escrito.

Perguntas 1 a 6

Responsabilidade, continuidade e segurança

01 Quem responde quando algo falha às 9h de segunda-feira?

Uma empresa de IT sólida tem um responsável claro e um circuito de pedidos com histórico, não um número de telemóvel pessoal.

Pergunte: Qual é o canal de pedidos, quem os acompanha e como é medido o tempo de resposta?

02 O suporte é remoto, local ou telefónico, e em que horário?

Muitos serviços "24/7" cobrem apenas monitorização. Peça o horário real de cada tipo de apoio.

Pergunte: O que está incluído fora do horário normal e quanto custa?

03 O que acontece se o técnico principal sair?

Dependência de uma só pessoa é o risco mais comum nas PME.

Pergunte: Quantas pessoas conhecem o nosso ambiente e onde está a documentação?

04 A cibersegurança está incluída ou é um extra?

Firewall, proteção dos postos, MFA e backups devem estar descritos, com responsável e periodicidade.

Pergunte: Quem gere a firewall, o antivírus e os backups, e com que frequência são testados?

05 Os backups já foram testados em recuperação real?

Um backup que nunca foi restaurado é uma hipótese, não uma proteção.

Pergunte: Quando foi o último teste de recuperação e que relatório existe?

06 Quem tem acesso administrativo aos nossos sistemas?

A empresa deve saber que contas existem, quem as usa e como são revistas quando alguém sai.

Pergunte: Como são geridos e revistos os acessos privilegiados?

Perguntas 7 a 12

Contrato, custos e provas

07 O preço é fixo ou depende de horas?

Horas contadas criam incentivo para o problema demorar. Avenças fixas alinham interesses.

Pergunte: O que está incluído no valor mensal e o que seria cobrado à parte?

08 Qual é a duração, o pré-aviso e a fidelização?

Condições longas de saída tornam difícil corrigir uma má escolha.

Pergunte: Posso sair com quantos dias de pré-aviso e com que custos?

09 O que fica por escrito antes de assinar?

Âmbito, inventário, exclusões, tempos de resposta e valor devem estar num único documento.

Pergunte: Pode enviar a proposta escrita com o âmbito detalhado?

10 Que clientes semelhantes ao nosso têm?

Peça casos do mesmo setor e dimensão, e confirme que podem ser contactados.

Pergunte: Que casos reais pode mostrar e com que resultados?

11 Trabalham diretamente connosco ou subcontratam?

Cada intermediário reduz a responsabilidade e atrasa a resolução.

Pergunte: Quem executa o trabalho no terreno e quem responde por ele?

12 Há avaliações e certificações verificáveis?

Avaliações públicas e reconhecimentos com fonte citada são mais fiáveis do que afirmações genéricas.

Pergunte: Onde posso confirmar estas avaliações e certificações?

Sinais de alerta

Se ouvir isto numa proposta, peça esclarecimentos antes de continuar.

- "O preço depende, depois vemos." Sem valor e âmbito por escrito, o custo final é imprevisível.
- "Fazemos tudo", sem exemplos nem casos do mesmo setor.
- Contratos longos com fidelização e penalizações de saída desproporcionadas.
- Garantias de 24/7 sem indicar quem atende, a que horas e com que meios.
- Ausência de relatório periódico: se não é medido, não é gerido.
- Backups sem teste de recuperação documentado.
- Uma única pessoa que "sabe como está tudo configurado".
- Equipamento vendido sem responsabilidade pela manutenção e gestão posterior.

O que deve ficar por escrito

- ☐ Âmbito do serviço e lista de equipamentos e sistemas cobertos
- ☐ Exclusões claras (o que não está incluído)
- ☐ Valor mensal, forma de revisão e custos adicionais possíveis
- ☐ Tempos de resposta e horário de cada tipo de suporte
- ☐ Responsabilidades de segurança: firewall, antivírus, MFA e backups
- ☐ Duração do contrato, pré-aviso e condições de saída
- ☐ Relatório mensal ou periódico e reuniões de acompanhamento
- ☐ Quem é o responsável pela conta e como se escalam os problemas

COMO A DATAROAD TRABALHA

IT Unlimited, em três planos publicados: Essential desde 395 € por mês + IVA (suporte remoto e telefónico), Premium desde 750 € (inclui assistência no local) e Premium 365 desde 1.200 € (suporte e monitorização 24/7, apenas neste plano).

Para empresas com mais de 10 postos de trabalho, diretamente com o cliente final. Contrato anual, 60 dias de pré-aviso, sem fidelização. Proposta escrita e sem compromisso.

+351 211 459 950* | sales@dataroad.pt | www.dataroad-it.com

*Chamada para a rede fixa nacional. Avenida dos Moinhos 12 B, 2610-119 Alfragide.