



Apresentação  
OUTSOURCING DE TI  
**Suporte e Gestão**

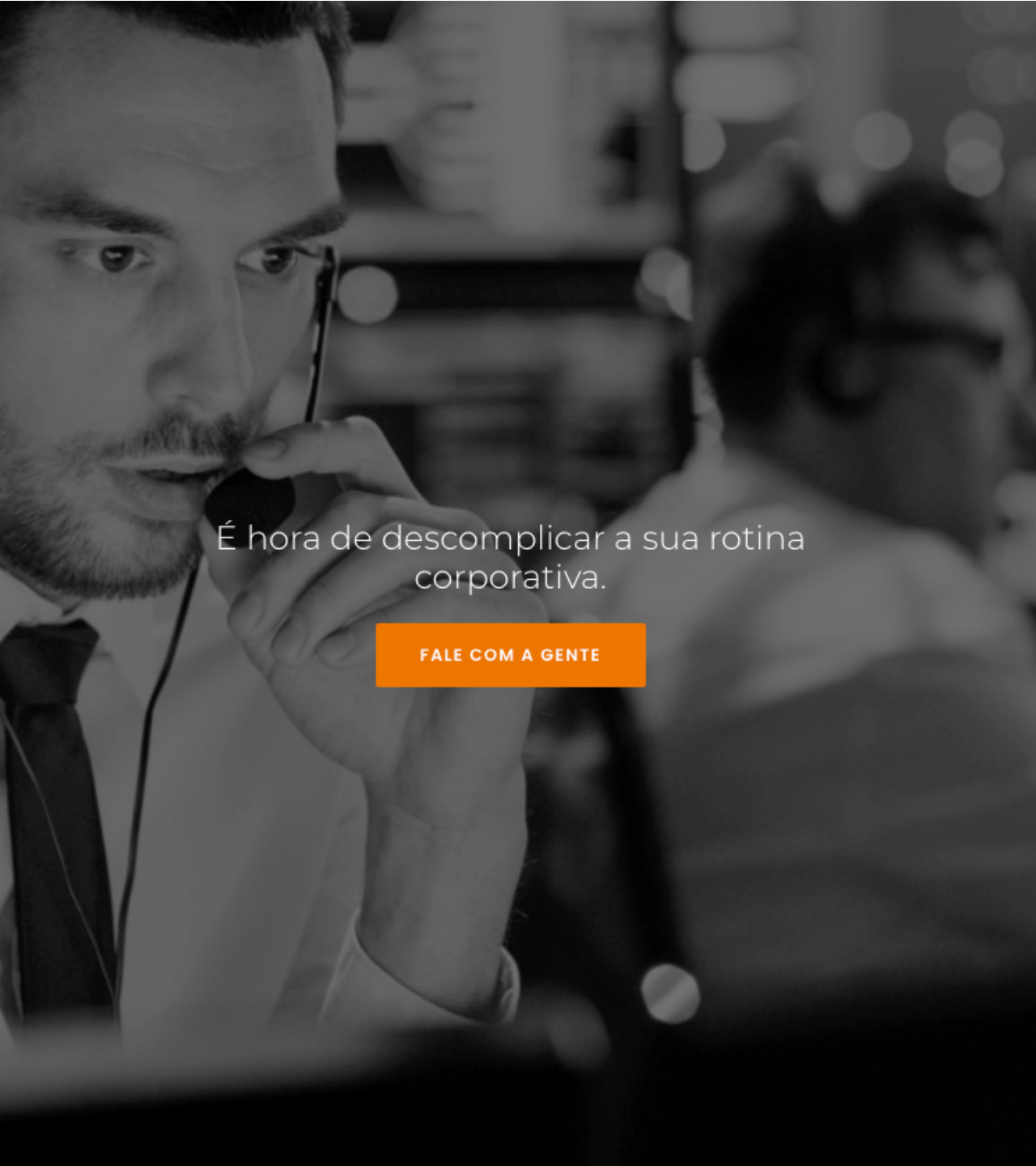
BRAGA SOLUÇÕES EM TI

## Confie em quem entende

Desde 1999, a Braga Soluções em TI disponibiliza serviços e produtos personalizados e assertivos para clientes dos mais diferentes portes e segmentos de atuação.

Facilitar ainda mais o progresso dos seus negócios em TI é o nosso papel. Para isso contamos com uma estrutura que é suportada por uma rede de profissionais e parceiros de alta performance.





É hora de descomplicar a sua rotina corporativa.

FALE COM A GENTE

## OUTSOURCING DE TI

### Suporte e Gestão

Pare de lidar com **problemas** de falta de comunicação com seus clientes, lentidão no sistema, espaço **insuficiente** para armazenamento de dados, máquinas **travadas** ou mau funcionamento da rede e tenha mais tempo para **focar no seu negócio**.

Temos o **plano certo** para a sua empresa. Juntos dimensionaremos a necessidade de atendimento com visitas preventivas, por banco de horas, por demanda ou mesmo um plano **ilimitado**.

Suporte e Gestão de TI de forma **segura, rápida, eficiente e inovadora**.

# O que é o contrato de Suporte e Gestão?

## SUPORTE

Tratamos o **dia a dia**, oferecendo suporte ao usuário e em toda a parte estrutural de rede de dados, armazenamento, backup, internet e **segurança**, e claro, em **todos os tipos** de sistemas operacionais e aplicações.

### HELP DESK



Em sua maioria pelo formato remoto, é feito o atendimento de problemas de baixo nível de complexidade e também esclarecimento de dúvidas na funcionalidade de sistemas, aplicativos, processos e dificuldades diversas.

### SERVICE DESK



Atendimento remoto e/ou presencial que auxilia nas questões de erros em sistemas, aplicativos, processos e dificuldades diversas.

### ESPECIALISTA



É neste momento em que o técnico sênior entra em ação. Nossos técnicos de alta capacitação e especialistas atuam para resolver questões que não foram resolvidas nos níveis anteriores.

## GESTÃO

Falamos de consultoria e gerenciamento. Com isso, a empresa é **orientada** sobre redução de custos, **otimização** da estrutura de TI, **planejamento** de uma nova estrutura e **controle** de inventário de Hardware e Software.

### CONSULTORIA

Avaliação como um todo da área de TI com recomendações de soluções feitas por consultores certificados e especializados em redes corporativas.



### GERENCIAMENTO

Administração dos recursos de TI utilizados. Aqui temos o objetivo de manter o desempenho de serviços, promover a transformação digital, manter a satisfação dos usuários e gerenciar riscos que a TI pode causar ao negócio.



## Como sou atendido?

### ABERTURA DE SOLICITAÇÕES

Aqui você terá múltiplas formas para abertura dos seus tickets!



WHATSAPP



PORTAL E AGENTE



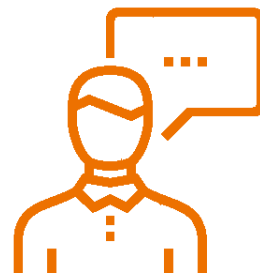
E-MAIL



TELEFONE

### RESPONSÁVEL BRAGA

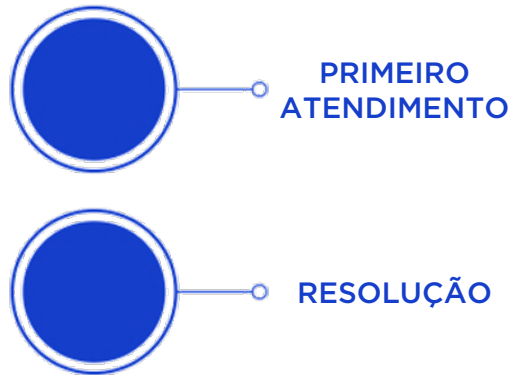
Na Braga você também terá um “ponto focal”, ou seja, um responsável por encaminhar suas demandas! Além de sempre estar disponível para passar o status das mesmas seja por telefone, e-mail ou WhatsApp.



# Em até quanto tempo serei atendido?

## SLA da Braga

De forma clara e objetiva, nosso SLA busca simplificar o entendimento de cada tipo de prioridade! Damos muito enfoque para a expressão “Em até”, pois costumamos atender muito antes do prazo máximo estipulado!



	Em até 60min	Em até 2h	Em até 4h	Em até 16h
<b>CRÍTICA</b>	<b>ALTA</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>BAIXA</b>	
	Em até 4h	Em até 8h	Em até 16h	Em até 24h
.....	.....	.....	.....	.....
Problema que impacta o negócio do cliente ou em parte significativa dos usuários.	Problema que impede a realização de atividades de poucos usuários.	Problema que causa atraso nas atividades de um usuário.	Problema ou dúvida que pode ter impacto, mas pode ser suportada ou possui contorno.	

Temos um plantão 24/7 para o tipo de prioridade **CRÍTICA**.



## Ferramentas utilizadas pelo time da Braga sem custo para você!

GESTÃO DE TICKETS  
E MONITORAMENTO



PERFORMANCE E  
SEGURANÇA WEB



ACESSO  
REMOTO



GESTÃO  
DNS DINÂMICO



## CONTATO

# Traga sua necessidade para a Braga

Nosso time está pronto para entender o que você precisa e oferecer soluções assertivas de TI. Vamos conversar?



[COMERCIAL@BRAGASOLUCOES.COM.BR](mailto:COMERCIAL@BRAGASOLUCOES.COM.BR)



(19) 3254.3371



RUA MANUEL BARRADAS, 133  
JARDIM PARAÍSO  
CAMPINAS/SP



(19) 9 9451.8369