



# Sistema de Informação Gerenciais



PROFESSOR (A):

**ANDRÉ  
LOIOLA**



CONTEÚDO:

**CAPACITAÇÃO DE R.H. POR E -  
LEARNING  
(APRENDIZADO ELETRÔNICO)**



DATA:

**20.08.2020**

## 14.2 – OUTSOURCING

Consiste em um contrato, onde o prestador de serviço aloca mão de obra especializada em T.I. para a empresa contratante. Possibilita redução de custos com mão-de-obra, e permite que a empresa contratante dirija seu foco para o seu negócio, e não para o gerenciamento de uma equipe de T.I.

Em alguns casos, a empresa contratada oferece inclusive, o equipamento de informática envolvido na prestação de serviço, com por exemplo, servidores e impressoras.

## 14.3 - CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO EM T.I.

Como lidar com a contratação, tanto no modelo ASP, quanto no Outsourcing ? Através de cláusulas contratuais bem elaboradas é possível lidar com a maioria dos problemas em potencial, e obter de forma satisfatória os benefícios envolvidos no processo.

Por exemplo, devem-se estipular cláusulas com garantias de que a empresa terceirizada assume qualquer perda financeira decorrentes de processos trabalhistas gerados pela presença de funcionários terceiros trabalhando na empresa. Monitorar os recolhimentos dos encargos sociais na empresa terceirizada também é uma boa prática para evitar prejuízos, pois os encargos recolhidos não poderão ser reclamados no futuro.

Além disso, estabeleça **níveis de atendimento** (SLA – Service Level Agreement), determinando claramente o tempo de disponibilidade dos serviços (algo acima de 99,5%), o tempo de resposta e resolução dos problemas quando os mesmos ocorrerem, e as multas caso o SLA não seja cumprido.

Para se precaver do vazamento de informações, estabelece um cláusula com um **acordo de confidencialidade** (NDA – Non Disclosure Agreement), com multas pesadas caso alguma informação da empresa seja capturada e usada indevidamente.

## 15 - CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO – TOTAL COST OWNERSHIP).

A compra e a manutenção de hardware e software de computador é apenas um de uma série de componentes de custo que os administradores devem considerar ao selecionar e gerenciar recursos tecnológicos de hardware. O custo real de possuir recursos tecnológicos inclui o custo original de computadores e software, atualizações de hardware e software, manutenção, suporte técnico e treinamento. O modelo de **custo total de propriedade (TCO, sigla do inglês “Total Cost Ownership”)** pode ser utilizado para analisar esses custos diretos e indiretos, para auxiliar as empresas a determinar o custo real de implementação de tecnologias específicas. Considerados todos os componentes, o TCO para um computador pode atingir até três vezes o preço original de compra do equipamento.