

Plano de Contingência

COVID-19

O presente Plano de Contingência descreve as principais medidas adoptadas pela LMSIS, no âmbito da pandemia do novo Coronavírus COVID-19, no que concerne aos serviços prestados aos nossos clientes com Serviço de Manutenção activo.

1. Prestação de serviços

A prestação de serviços é realizada em regime de teletrabalho por todos os colaboradores e abrange todos os departamentos da LMSIS, garantindo um funcionamento normal e o cumprimento das suas obrigações no âmbito da prestação de Serviços de Manutenção e de Serviços adicionais adjudicados quando sejam previstas intervenções remotas.

Para o efeito, a LMSIS garante aos seus colaboradores as ferramentas necessárias e adequadas ao desempenho dessas tarefas.

A aplicação do presente Plano de Contingência, no que aos serviços por nós prestados aos nossos clientes diz respeito, pressupõe que cabe aos mesmos a responsabilidade de disponibilizar, do seu lado, meios de acesso remoto aos seus computadores e outros componentes da sua infraestrutura tecnológica que tenham software nosso instalado, sempre que tal se revele necessário para a prestação da assistência que nos for solicitada.

2. Horários

Mantém-se o horário de funcionamento da empresa nos dias úteis, segundo o calendário português e considerando o feriado do Município de Lisboa, nas horas normais de expediente das 09:30h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h, hora portuguesa.

3. Contactos

Mantém-se inalterados os contactos para pedidos de assistência técnica por parte do cliente, devendo os mesmos ser solicitados à LMSIS através de e-mail para os seguintes endereços:

E-mail suporte Exxis/ASM: suporte.exxis@lmsis.com

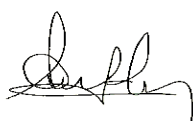
E-mail suporte Geral: suporte@lmsis.com

E-mail geral (outros assuntos): lmsis@lmsis.com

4. Excepções

Qualquer situação não contemplada no presente Plano de Contingência, dúvida ou excepção deve ser avaliada e aprovada pela Direcção, devendo o cliente enviar um e-mail sobre o assunto para lmsis@lmsis.com.

As medidas internas de contenção foram produzidas tendo em conta a evolução do quadro epidemiológico e de acordo com as orientações anunciadas pelas autoridades de saúde nacionais e pela OMS, tendo como objectivo principal a protecção dos nossos colaboradores e o combate à propagação.



Luís Mateus, Director Geral