



Ao longo de décadas prestando serviços em informática fomos montando um modelo de contrato de manutenção mensal. Veja a análise de cada cláusula deste modelo utilizado há anos, o que deverá ser bom para ambos os lados: tanto para quem contrata os serviços quanto para quem os fornece.

Já mostramos aqui na **Revista PnP** as fórmulas e conceitos usados para calcular o preço e cobrar serviços técnicos de informática, tanto para manutenção e instalação de equipamentos quanto de redes, acessórios e outros itens relacionados. Gostaríamos de ressaltar os seguintes artigos:

- Quanto cobrar um serviço, publicado na edição 7, e
- Montagem de tabelas de preço para oficinas de informática, que saiu na edição 8.

Os leitores mais observadores já devem ter notado que tudo o que foi dito nos artigos acima citados aplica-se apenas a serviços feitos por encomenda. É assim: determinado cliente tem um problema qualquer e precisa de um serviço técnico. Para tanto contata o profissional de informática e solicita um orçamento. Esse orçamento prévio pode ser dispensado se existir uma tabela de preços ou se houver confiança mútua entre o técnico e seu cliente. Nestes dois casos o cliente pode ordenar que o serviço seja feito para ser posteriormente avaliado e cobrado.

Recebida a solicitação do serviço, o técnico avalia o problema e pode então planejar o que vai fazer. Relaciona os recursos necessários em relação a peças, mão-de-obra e serviços de terceiros, itens que formarão o que chamamos de “custo de produção”. Em cima desse custo de produção são acrescidos os encargos percentuais com impostos, comissões e lucro para chegar ao “preço de venda”. O preço de venda nada mais é do que o valor que o cliente pagará ao técnico por aquele atendimento, depois de pronto, e quando surgir um outro chamado este ciclo todo recomeça.

Esta seqüência de atividades é exatamente o que se chama trabalhar “sob encomenda” ou “por demanda”. É a forma de operação mais comum não apenas em informática mas também em outras modalidades de instalação ou reparação, como nas oficinas de eletrodomésticos, mecânicos de automóvel e até nos serviços de construção civil.

Quando montam suas oficinas de manutenção os técnicos de informática começam assim, trabalhando sob demanda. Com o tempo a clientela vai se estabilizando, o técnico vai ficando conhecido e começa então a surgir a possibilidade de trabalhar numa modalidade mais vantajosa tanto para o técnico quanto para seus clientes. Claro, estamos falando do fornecimento de serviços pelo chamado “contrato mensal de manutenção”.

O QUE É UM CONTRATO MENSAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Diferentemente do trabalho sob encomenda, num contrato mensal os serviços técnicos a serem prestados são previamente estipulados, com riqueza de detalhes. Também fica estabelecida a forma de remuneração que, a princípio, será fixa e mensal. Baseado nestes dois fatores (serviços e remuneração previamente estipulados) fica fácil determinar quais são os serviços extras, aqueles que devem ser cobrados à parte, de acordo com as cláusulas específicas que também devem estar presentes no contrato.

Um exemplo típico de acordo: determinada empresa contratou uma oficina de serviços de informática para tomar conta do funcionamento de 20 computadores e 3 impressoras, tudo interligado em rede e com conexão à internet através de um servidor Linux. Ficou acertado que a empresa prestadora vai receber R\$ 3.000 mensais pelos serviços, mas que os monitores e as impressoras ficam excluídos do contrato. Naturalmente, além destas cláusulas básicas os contratos devem conter várias outras, conforme examinaremos em detalhes mais à frente.