

## ARBITRARE com Informática à sua Medida



“Adoramos a proximidade com que trabalhamos com a TETRAEDRO... é como se tivéssemos um departamento de TI no ARBITRARE, sem ter os custos inerentes a essa estrutura”.

Joana Borralho de Gouveia, Presidente da Direção

**Cliente:** ARBITRARE

**País:** Portugal

**Indústria:** Serviços

### Perfil do Cliente

O ARBITRARE é um Centro de Arbitragem institucionalizada, com competência especializada em matérias de Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações, criado em 2009. Os litígios submetidos ao ARBITRARE são resolvidos através de meios de resolução alternativa de litígios como a mediação e a arbitragem.

### Situação do negócio

O ARBITRARE dispunha de uma infraestrutura de TI sobredimensionada para as suas operações com os correspondentes custos fixos que se revelavam inoportáveis para a estrutura financeira da organização.

### Solução

Serviços de alojamento e suporte técnico configurando uma solução de “Informática como Serviço” que constitui parte integrante da oferta Tetraedro.

### Benefícios

- Solução ajustada às necessidades “de negócio”
- Poupança significativa nos serviços de informática face a concorrentes
- Serviços 24x7 e de grande proximidade

Em 2011 o ARBITRARE dispunha de uma infraestrutura de IT sobredimensionada para as suas operações e com os correspondentes custos fixos que se revelavam inoportáveis para a estrutura financeira da organização.

Por esse motivo, a direção decidiu fazer uma consulta ao mercado, procurando uma solução adequada às necessidades e requisitos operacionais do ARBITRARE, que eram exigentes dada a natureza das suas atividades. Em particular, temas como a segurança e resiliência dos sistemas de TI, a redundância dos sistemas e funcionalidades (Internet, etc.) e o suporte técnico permanente, teriam de ser assegurados pela solução selecionada. Nas palavras da direção, o ARBITRARE procurava uma solução que disponibilizasse os “serviços de um departamento de TI interno, mas sem o ter... e com custos adequados”.

Em consulta ao mercado, foram avaliadas seis empresas, sem que o ARBITRARE tivesse encontrado a solução e o nível de confiabilidade procurado. A TETRAEDRO foi consultada posteriormente, por recomendação de uma empresa que era sua cliente e, desde o primeiro momento, marcou a diferença pela disponibilidade para “escutar claramente as nossas necessidades técnicas e condicionantes financeiras” e pela integridade a propor soluções justas, ou seja, as necessárias e suficientes para essas necessidades.

Os serviços de alojamento e suporte técnico propostos pela TETRAEDRO configuram a solução “Informática como Serviço” que é parte integrante da sua oferta. Mantendo até aos dias de hoje a parceria com a TETRAEDRO, o ARBITRARE assinala que os principais pontos fortes da relação são a capacidade da TETRAEDRO para entender as suas necessidades de negócio, a competência técnica, a permanente disponibilidade da equipa da TETRAEDRO para assistência aos utilizadores e a adequabilidade dos custos da solução à dimensão da organização.