

O fornecimento pela ARENTIA de mercadorias ou serviços rege-se, salvo acordos pontuais, pelas seguintes condições:

01 | Serviços de Instalação

No valor dos equipamentos ou dos programas propostos, não estão incluídos nenhuns serviços de instalação, configuração, formação ou entrega.

Quaisquer serviços a realizar pela ARENTIA estarão explicitamente referidos em cotação ou proposta.

02 | Deslocações, Refeições e Estadias

Todas as deslocações, refeições e estadias serão debitadas de acordo com a nossa tabela de preços ou, se devidamente explicitado, de acordo com o contrato ao abrigo do qual são efetuadas.

03 | Outros Serviços

Serviços não incluídos nos serviços adjudicados serão debitados de acordo com a nossa tabela de preços ou, se devidamente explicitado, de acordo com o contrato ao abrigo do qual são efetuados.

04 | IVA

Todos os valores indicados estão sujeitos à taxa de IVA em vigor no momento da faturação.

05 | Confirmação de Encomenda

As encomendas só se encontram adjudicadas após confirmação escrita pelo CLIENTE e pagamento de 30% do total da encomenda (IVA incluído), ou de acordo com as condições de pagamento caso estas sejam explicitamente referenciadas em cotação ou proposta.

06 | Condições de Faturação

As faturas são emitidas aquando da entrega dos equipamentos ou programas e após a prestação dos serviços.

As faturas respeitantes a contratos serão emitidas de acordo com as regras do respetivo contrato. Em particular, nos contratos de implementação (projetos) serão emitidas de acordo com o plano de pagamentos definido.

07 | Condições de Pagamento

Fornecimentos ou serviços pontuais (incluindo a primeira venda realizada a um CLIENTE novo) e a venda de consumíveis têm condição de pagamento contra a entrega das mercadorias ou na data da apresentação da fatura referente à prestação dos serviços.

Nas faturas referentes a contratos as condições de pagamento são as especificadas no respetivo clausulado. No caso particular dos contratos de implementação será de acordo com o plano de pagamentos.

Nas restantes situações as condições de pagamento são a 30 dias da data da fatura.

08 | Documentação

É entregue ao CLIENTE toda a documentação, técnica e de utilizador, disponibilizada pelos fabricantes dos equipamentos e programas instalados.

09 | Garantia

Os valores indicados incluem as garantias dadas pelos fabricantes. As intervenções efetuadas pela ARENTIA em equipamentos em garantia, não se encontram abrangidas por essas garantias.

A garantia inicia-se aquando a entrega dos equipamentos ou na finalização da prestação dos serviços.

10 | Validade das Propostas

As propostas têm validade de 30 dias a partir da respetiva data. Excetuam-se as propostas respeitantes a promoções que têm a validade da respetiva promoção, a qual estará devidamente evidenciada na cotação ou proposta.

11 | Alteração de Preços

A tabela de preços da ARENTIA é atualizada pelo menos uma vez por ano, no início de cada ano civil, procedendo a ARENTIA à sua divulgação.

12 | Horário de Trabalho

Todos os serviços prestados pela ARENTIA serão efetuados dentro do horário normal de trabalho, ou seja das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00.

Verificando-se a necessidade de a ARENTIA prestar serviços fora do horário normal de trabalho, o CLIENTE obriga-se a pagar o trabalho suplementar nos termos do Dec.Lei n.º 99/2003 de 27 de Agosto.

13 | Calendário

Todos os serviços prestados pela ARENTIA serão efetuados dentro do calendário anual da ARENTIA publicado no site público da ARENTIA em www.arentia.pt.

14 | Conversão de Dias em Horas

Para converter dias em horas, consideram-se dias de 8 horas.

15 | Divulgação dos Projetos

Salvo indicação escrita do CLIENTE, a ARENTIA reserva-se o direito de publicitar os serviços prestados, bem como de identificar as entidades que a contratem.

16 | Acesso a dados do Cliente

Salvo indicação escrita do CLIENTE, este autoriza a ARENTIA, os fabricantes ou parceiros de negócio, a aceder aos seus dados, no âmbito das Intervenções sobre pedidos reportados pelo CLIENTE ou despoletados por iniciativa da ARENTIA no âmbito do seu relacionamento com o CLIENTE.

17 | Acesso remoto

Salvo indicação escrita do CLIENTE, este autoriza a ARENTIA a aceder remotamente ao seu sistema informático no âmbito das Intervenções de suporte, de instalação ou de projeto.

18 | Confidencialidade

A ARENTIA trata de forma confidencial toda a informação do CLIENTE a que tenha acesso, durante as intervenções que realize na fase de pré-venda assim como no âmbito dos serviços prestados.

19 | Responsabilidade

A ARENTIA não pode ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos decorrentes de avarias ou atrasos das Intervenções de suporte, de instalação ou de projeto.

20 | Foro Competente

Para a resolução de qualquer litígio decorrente da interpretação ou da execução dos fornecimentos realizados pela ARENTIA, será competente o foro da comarca de Leiria, com renúncia expressa a qualquer outro. As despesas judiciais ou extras judiciais, incluindo honorários do mandatário daí decorrentes serão suportadas pelo CLIENTE.

GLOSSÁRIO

Programa

Consideram-se programas de computador qualquer aplicação informática quer seja aplicação da plataforma de base (como o sistema operativo, a base de dados, o antivírus, etc.), ou aplicação de gestão (para as áreas administrativa/financeira, comercial, produção, etc.).

Equipamento

Consideram-se equipamentos todos os componentes físicos da solução, como: servidores, postos de trabalho, impressoras, equipamento de rede e comunicações, etc.

Consumível

Consideram-se consumíveis todos os dispositivos necessários ao funcionamento dos equipamentos, mas que se gastam pelo uso (tinteiros e toners das impressoras, dispositivos para cópias de segurança, etc.).

Instalação

Considera-se instalação, qualquer serviço prestado no seguimento da venda de um equipamento ou programa, no sentido de colocar em funcionamento esse equipamento ou programa.

Projecto

Consideram-se projetos os serviços prestados no âmbito de uma proposta global que inclua por exemplo: instalação, parametrização, formação, customização e apoio no arranque de uma solução.

Os projetos são orçamentados em dias, de acordo com tempos médios de implementação em projetos de dimensão equivalente.

Neste sentido, são projetos abertos, faturando a ARENTIA os dias efetivamente realizados, salvo se explicitamente mencionado na proposta que se trata de um projeto fechado e limitado ao âmbito da proposta.

Importação de Dados

A importação de dados consiste na introdução (manual ou por transferência) dos dados base da aplicação: artigos, clientes, fornecedores, inventário de stocks, documentos em aberto, etc.

A importação de dados é da responsabilidade do CLIENTE, salvo indicação em contrário no contrato de implementação ou proposta.

Suporte

Considera-se suporte, qualquer serviço prestado após a instalação de um equipamento ou programa com o objetivo de resolver um mau-funcionamento, ou de realizar uma alteração da parametrização inicial ou de melhorar a funcionalidade desse equipamento ou programa.

Pedido do tipo Incidente

Consideram-se pedidos do tipo incidente, todos os eventos que não fazendo parte dos processos operacionais normais estabelecidos para um determinado serviço, causem ou possam causar, uma interrupção ou redução da qualidade de serviço.

O CLIENTE deve enviar os seus pedidos através de correio eletrónico para o endereço suporte@arentia.pt, ou através do site da ARENTIA em www.arentia.pt ou através do nº 244 882 666.

Pedido do tipo Melhoria

Consideram-se Pedidos do tipo Melhoria todos os eventos que não representem uma falha do sistema.

Urgência

Mede o tempo aceitável de resolução do Pedido na ótica do utilizador, do processo ou no negócio.

Impacto

É a extensão da degradação do serviço relativamente aos níveis normais de serviço na ótica do UTILIZADOR/ CLIENTE ou do processo de negócio afetado.

Prioridade

É definida como a combinação entre a urgência e o impacto. Define a sequência de tratamento dos Pedidos. É influenciada pela disponibilidade de recursos, pela complexidade e pelo risco e é sempre definida pela ARENTIA.

Intervenção

Consideram-se intervenções as ações efetuadas no sentido de solucionar um pedido.

As intervenções são despoletadas após o registo do pedido. Os serviços da ARENTIA, de acordo com a prioridade definida e com a existência ou não de um contrato de suporte, agenda a Intervenção com o CLIENTE.

A Intervenção poderá ser realizada telefonicamente, nas instalações do CLIENTE, nas instalações da ARENTIA ou remotamente.

Intervenção Telefónica

Consideram-se intervenções telefónicas os esclarecimentos prestados no decorrer de uma chamada telefónica resultante do registo de um pedido do tipo incidente.

As intervenções telefónicas serão prestadas unicamente aos CLIENTES com um contrato de suporte.

Intervenção nas instalações do CLIENTE

Sempre que, no seguimento de um Pedido registado seja necessário uma Intervenção presencial e após acordo do CLIENTE, os consultores da ARENTIA deslocar-se-ão às instalações do CLIENTE para realizar a referida intervenção.

O tempo da intervenção, que inclui o tempo de investigação caso exista, a deslocação e a estadia se existirem, será debitado de acordo com as condições do contrato de suporte do CLIENTE ou na falta deste, de acordo com a tabela de preços em vigor.

Intervenção nas instalações da ARENTIA

Se desejar, o CLIENTE pode deslocar-se às instalações da ARENTIA onde podem ser realizadas intervenções. Sempre que possível, o CLIENTE deve registar previamente o pedido para que os serviços da ARENTIA possam agendar com o CLIENTE a intervenção nas instalações da ARENTIA.

O tempo da intervenção, que inclui o tempo de investigação caso exista, será debitado no âmbito das condições do contrato de suporte do CLIENTE ou na falta deste, de acordo com a tabela de preços em vigor.

Intervenção Remota

As intervenções remotas são efetuadas através da internet e permitem a um consultor (que não esteja nas instalações do CLIENTE) entrar no sistema informático do CLIENTE para tentar solucionar o pedido.

Para a ARENTIA prestar uma intervenção remota o CLIENTE deve dispor de acesso à internet.

As intervenções remotas serão prestadas unicamente aos CLIENTES com contrato de suporte.

O tempo da intervenção, que inclui o tempo de investigação caso exista, será debitado no âmbito das condições do contrato de suporte do CLIENTE.

Contratos de Suporte

A ARENTIA disponibiliza aos seus CLIENTES os seguintes tipos de contratos de suporte:

Contrato de Suporte por Bolsa de Horas – Contrato em que o CLIENTE adquire um conjunto determinado de horas para utilizar de acordo com os pedidos registados.

Contrato de Suporte Mensal – Contrato anual em que o CLIENTE adquire um número fixo de horas por mês. Estas horas serão utilizadas para dar resposta aos pedidos que o CLIENTE registar podendo ser agendados dias fixos para prestar suporte. Mensalmente, caso se verifique, serão debitadas as horas realizadas em excesso, de acordo com as condições expressas no clausulado do referido contrato.