

TERMOS DE SERVIÇOS

1. Processo empresarial (ou funcionalidades empresariais)

Os Contratos de Subscrição resumem os Serviços selecionados pelo Cliente. O Fornecedor compromete-se a fornecer os Serviços acordados ao Cliente aos preços indicados nos Contratos de Subscrição.

O catálogo completo dos serviços do Prestador está disponível mediante solicitação ao Prestador. Os preços dos Serviços apresentados são indicativos e podem ser alterados a critério do Prestador. O Prestador pode adicionar, modificar ou remover itens do seu catálogo a qualquer momento. As campanhas promocionais do Prestador informam o cliente quando novos itens são adicionados ao catálogo.

Qualquer modificação nos Serviços prestados (e, em particular, qualquer adição de Processo de Negócio) deve ser objeto de uma alteração entre as Partes, especificando as condições de preços associadas, para que seja efetiva.

2. Condições de ativação do Suporte

O serviço de Suporte fica operacional assim que os Processos de Negócio são disponibilizados ao Cliente, conforme especificado no Contrato de Subscrição. Durante o período de implementação do projeto, ele é ativado exclusivamente por meio dos consultores do Fornecedor. O fim da fase do projeto é formalizado nas condições descritas no contrato de projeto separado em questão.

No final da fase de implementação do projeto, o Cliente pode beneficiar do serviço de Suporte de acordo com as condições descritas neste Contrato e, em particular, no Apêndice «Suporte e Níveis de Serviço», sujeito à receção pelo Cliente de uma confirmação por escrito do Fornecedor do início da fase de produção.

3. Assinatura

De acordo com os Contratos de Subscrição, a Subscrição do Cliente é calculada a partir da soma de

- Assinatura de custo fixo MOC (se aplicável),
- Assinatura do servidor e back office (se aplicável)
- Assinatura do Processo de Negócios (se aplicável),
- Assinatura do número de Utilizadores (se aplicável),
- Assinatura do número de terminais (se aplicável),
- Assinatura do número de lojas (se aplicável),
- Da subscrição ao Volume,
- E subscrição de Serviços Associados e opções.

a) A assinatura para Manutenção em Condição Operacional (MOC) refere-se a um aluguer mensal fixo com o qual o Cliente se compromete durante a vigência do Contrato de Assinatura. Cada uma das Entidades Utilizadoras do Cliente é responsável pelo pagamento da MOC.

b) A assinatura do servidor e back office refere-se a uma renda mensal fixa com a qual o Cliente se compromete durante a vigência do Contrato de Assinatura. Cada uma das marcas do Cliente Utilizador é passível de pagamento pela assinatura.

c) A assinatura do Processo de Negócio, à qual podem ser adicionados Serviços Associados e opções. Esta assinatura refere-se a uma taxa mensal fixa com a qual o Cliente se compromete durante a vigência do Contrato de Assinatura. Cada uma das entidades utilizadoras do cliente assina o Processo de Negócio que deseja utilizar.

d) A Subscrição de Volume refere-se a uma taxa de consumo mensal, com base no tipo de Unidade de Trabalho relevante. A Subscrição de Volume de atividade é calculada independentemente do número de Entidades utilizadoras. Agrupa todos os volumes de atividade em todo o âmbito dos Serviços.

Tarifa de Subscrição por Volume: nos termos de um Contrato de Subscrição, o Cliente compromete-se com um Volume de atividade; o montante correspondente a este Volume mínimo de atividade é faturado para cada período definido no Contrato de Subscrição.

Quando o Volume de atividade observado para o período excede o Volume de atividade do compromisso, é faturada uma taxa de subscrição adicional correspondente ao Volume de atividade excedente. O valor da Unidade de Trabalho adicional consumida é então faturado com um acréscimo de quinze por cento (15%) sobre o valor da Unidade de Trabalho de referência do Volume de atividade com compromisso especificado no Contrato de Subscrição.

- e) **A subscrição do número de Utilizadores** refere-se a um aluguer mensal fixo ao qual o Cliente se compromete durante a vigência do Contrato de Subscrição. O montante é calculado com base no número de Utilizadores do Cliente e no pacote de processos de negócio selecionado pelo Cliente.
- f) **A assinatura do número de terminais** refere-se a um aluguer mensal fixo com o qual o Cliente se compromete durante a vigência do Contrato de Assinatura. O valor é calculado com base no número de terminais selecionados pelo Cliente.
- g) **A subscrição do número de lojas** refere-se a uma mensalidade fixa que o Cliente se compromete a pagar durante a vigência do Contrato de Subscrição. O valor é calculado com base no número de lojas selecionadas pelo Cliente.
- h) A assinatura do Nível de Serviços, escolhida pelo Cliente e definida no Contrato de Assinatura, aplica-se uniformemente a todos os Serviços prestados pelo Provedor nos termos do Contrato de Assinatura. O custo desta Subscrição é calculado aplicando uma percentagem ao montante das subscrições contratadas pelo Cliente. A Subscrição do Nível de Serviço é devida pelo Cliente como Serviços prestados pelo Fornecedor.

O custo da Subscrição do Nível de Serviço é atualizado dinamicamente em cada fatura para ter em conta quaisquer alterações feitas às Subscrições pelo Cliente.

4. Modificação do compromisso mínimo de faturação

O consumo total do Cliente durante o período de faturação em Unidades de Trabalho e/ou o número de Utilizadores registados do Cliente são indicados nas faturas enviadas ao Cliente.

4.1 Alteração do nível de serviços:

O Cliente pode alterar a sua Subscrição do Nível de Serviços:

- Para uma alteração para um pacote que ofereça mais garantias ou opções de Serviços adicionais: em cada período de faturação. Neste caso, o valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente, para todo o período restante do Contrato, ou até ao próximo pedido de alteração.
- Para uma alteração para um pacote que ofereça menos garantias e/ou opções de Serviços: no máximo uma vez a cada doze (12) meses, e somente a partir do segundo ano do contrato. Neste caso, o valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período restante do Contrato, ou até ao próximo pedido de Alteração.

4.2 Alterar o Volume:

O Cliente pode modificar o compromisso de Volume:

- Para uma alteração para um compromisso de volume superior, em cada período de faturação. Neste caso, o valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período residual do Contrato, ou até ao próximo pedido de Alteração.
- Para uma alteração para um compromisso de volume inferior, no máximo uma vez a cada doze (12) meses, dois níveis de subscrição inferiores e apenas a partir do segundo ano do contrato. Neste caso, o valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período residual do Contrato, ou até ao próximo pedido de Alteração.

4.3 Alteração do número de Utilizadores, terminais ou lojas:

O Cliente pode modificar o seu compromisso com o número de Utilizadores, terminais ou lojas:

- Para uma alteração para um número superior, em cada período de faturação. Neste caso, o montante aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período residual do Contrato, ou até ao próximo pedido de Alteração.
- Para uma alteração para um número inferior, no máximo uma vez a cada doze (12) meses, apenas a partir do segundo ano do contrato. Neste caso, o valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período residual do Contrato, ou até ao próximo pedido de Alteração.

4.4 Modificação do Processo de Negócio e Serviços Associados:

- Para a adição de um Processo de Negócio:

- Em cada período de faturação. O valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período restante do Contrato ou até ao próximo pedido de alteração.
- Se a adição exigir serviços de configuração adicionais, uma ordem de serviço deve ser feita independentemente da alteração do serviço.
- Para a remoção de um Processo de Negócio:
 - Apenas um processo de negócios ativado como opção pode ser excluído, no máximo uma vez a cada doze (12) meses e somente a partir do segundo ano do contrato. O valor é aplicável a partir da fatura seguinte à solicitação do cliente para todo o período restante do contrato ou até a próxima solicitação de alteração.
 - Se a eliminação exigir serviços de configuração adicionais, deve ser feita uma encomenda de serviço independentemente da alteração do serviço.
- Para a adição de serviços associados:
 - A subscrição pode ocorrer após um período de três (3) meses. O valor aplica-se a partir da fatura seguinte ao pedido do Cliente para todo o período restante do Contrato ou até ao próximo pedido de alteração.
 - Se estes Serviços Associados exigirem serviços de configuração adicionais, deve ser feita uma encomenda de serviço independentemente da alteração do serviço.
- Para cancelar um Serviço Associado:
 - No máximo uma vez a cada doze (12) meses e somente a partir do segundo ano do contrato. O valor é aplicável a partir da fatura seguinte à solicitação do Cliente para todo o período restante do Contrato ou até a próxima solicitação de alteração.
- Se a eliminação exigir serviços de configuração adicionais, deve ser feita uma encomenda de serviço independentemente da alteração do serviço.

Qualquer modificação deve ser objeto de uma alteração. O Cliente é responsável por iniciar a alteração. A alteração entrará em vigor na fatura seguinte ao pedido do Cliente, desde que seja feita pelo menos um mês antes da data da fatura. Para ser considerada, a solicitação de alteração deve ser enviada por e-mail ao Provedor ou por carta registrada com aviso de recebimento para o seguinte endereço:

GENERIX GROUP
À atenção do Departamento Administrativo e Financeiro
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº5, 5ºA-B-C
2780-241 Oeiras - Portugal

5. Condições de faturação e pagamento

a. Ponto de partida para a faturação

Salvo indicação em contrário nos Contratos de Subscrição, os Serviços são faturados pelo Fornecedor ao Cliente da seguinte forma:

- Subscrição de Manutenção em Condições Operacionais (MOC) e para o Processo de Negócio: data de início do projeto.
- Subscrição do servidor e back office: data de início do projeto
- Assinatura do Volume de atividade ou número de Utilizadores e dos Serviços Associados: Data de início da entrada em funcionamento.
- Assinatura do número de terminais ou lojas e serviço associado: data de ativação do terminal ou loja no back office.