

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

Serviços de Instalação	<p>No valor dos equipamentos ou dos programas propostos, não estão incluídos nenhuns serviços de instalação, configuração, formação ou entrega.</p> <p>A CODI dispõe de uma lista de Serviços de Instalação tabelados (SICs) que devem sempre acompanhar a venda de um equipamento ou programa. Em alternativa, estes serviços podem ser debitados conforme o consumo.</p>
Deslocações, Refeições e Estadias	<p>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 efectuadas.</p>
Outros Serviços	<p>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 efectuados.</p>
IVA	<p>Todos os valores indicados estão sujeitos à taxa de IVA em vigor no momento da facturação.</p>
Confirmação de Encomenda	<p>As encomendas só se encontram adjudicadas após confirmação escrita pelo CLIENTE e pagamento de 50% do total da encomenda (IVA incluído).</p>
Condições de Facturação	<p>As facturas são emitidas aquando a entrega dos equipamentos ou programas e após a prestação dos serviços.</p> <p>As facturas respeitantes a Contratos serão emitidas de acordo com as regras do respectivo Contrato. Em particular, nos Contratos de Implementação (Projectos) serão emitidas mensalmente, no final de cada mês, de acordo com o número de horas dos relatórios dos técnicos envolvidos no projecto.</p>
Condições de Pagamento	<p>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 factura referente à prestação dos serviços.</p> <p>Nas facturas referentes a Contratos, as Condições de Pagamento são as especificadas no respectivo clausulado. No caso particular dos Contratos de Implementação (Projectos) a regra será de Pronto Pagamento.</p> <p>Nas restantes situações as Condições de Pagamento são a 30 dias da data da factura.</p>
Documentação	<p>É entregue ao CLIENTE toda a documentação, técnica e de utilizador, disponibilizada pelos fabricantes dos equipamentos e programas instalados.</p>
Garantia	<p>Os valores indicados incluem as garantias dadas pelos fabricantes. As Actividades de Serviço efectuadas pela CODI em equipamentos em garantia, não se encontram abrangidas por essas garantias e serão facturadas.</p> <p>As garantias dos serviços efectuados pela CODI são as constantes Código Civil (Legislação aplicável - Dec. Lei nº 67/2003, de 8 de Abril; Lei nº 24/96, de 31 de Julho e Dec. Lei nº 84/2008, de 21 de Maio).</p> <p>A garantia inicia-se aquando a entrega dos equipamentos ou a finalização da prestação dos serviços.</p>
Validade das Propostas	<p>As propostas têm validade de 30 dias, a partir da respectiva data. Exceptuam-se as propostas respeitantes a promoções que têm a validade da respectiva promoção.</p>
Alterações de Preços	<p>A Tabela de Preços (de Prestação de Serviços) da CODI é actualizada pelo menos uma vez por ano, no início de cada ano civil, procedendo a CODI à sua divulgação.</p>
Horário de Trabalho	<p>Todos os serviços prestados pela CODI serão efectuados dentro do horário normal de trabalho, ou seja das 9:00 às 13:00 e das 14:30 às 18:30.</p> <p>O <i>Service Desk</i> (Impressão 3D, CAD/CAM/CAE e Desenvolvimento) funciona em horário contínuo das 9:00 às 18:30.</p> <p>Verificando-se a necessidade de a CODI prestar serviços fora do horário normal de trabalho, o CLIENTE obriga-se a pagar o trabalho suplementar nos termos do Código do Trabalho em vigor.</p>
Calendário	<p>Todos os serviços prestados pela CODI serão efectuados dentro do calendário anual da CODI publicado no site de suporte da CODI em https://suporte.codi.pt.</p>
Níveis dos Técnicos / Consultores	<p>Os técnicos/consultores da CODI estão classificados em três níveis de acordo com o conhecimento e experiência que possuem sobre os serviços a prestar.</p> <p>A lista actualizada dos técnicos e respectivos níveis pode ser consultada no site de suporte da CODI.</p> <p>A cada nível está associado um Coefficiente que multiplicará o valor hora (ou o número de horas) realmente efectuadas.</p>
Conversão de Dias em Horas	<p>Para converter dias em horas, consideram-se dias de 7 horas.</p>

Divulgação dos Projectos	Salvo indicação escrita do CLIENTE, a CODI reserva-se o direito de publicitar os serviços prestados, bem como de identificar as entidades que a contratam.
Acesso a dados do CLIENTE	Salvo indicação escrita do CLIENTE, este autoriza a CODI, os fabricantes ou parceiros de negócio, a aceder aos seus dados, no âmbito das Actividades de Serviço sobre Incidentes reportados pelo CLIENTE ou despoletados por iniciativa da CODI no âmbito do seu relacionamento com o CLIENTE.
Acesso Remoto	Salvo indicação escrita do CLIENTE, este autoriza a CODI a aceder remotamente ao seu sistema informático no âmbito das Actividades de Serviço de suporte, de instalação ou de projecto.
Confidencialidade	<p>A CODI 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, nos seguintes termos:</p> <p>Não divulgar, ou publicar, no todo ou em parte, a nenhuma entidade, salvo quando expressamente autorizada, por escrito pelo CLIENTE, o conteúdo de quaisquer conversas ou de documentos relativos, directa ou indirectamente, a processos que desenvolva com os seus clientes, no âmbito dos serviços prestados, conferindo o tratamento de informação confidencial.</p> <p>Obriga todos os seus colaboradores/funcionários, independentemente do vínculo que estes tenham com a CODI, contrato de trabalho ou prestação de serviços, e da sua durabilidade, ao cumprimento do dever de confidencialidade nos exactos termos aqui definidos.</p> <p>Compromete-se a disponibilizar a informação confidencial aqui definida, dentro da sua organização, apenas aos colaboradores/ funcionários para quem a informação seja essencial para o desempenho das respectivas funções.</p> <p>Os deveres de confidencialidade cessam se a CODI for obrigada a revelar a informação confidencial a uma Autoridade Pública, nos termos da legislação aplicável.</p>
Disponibilidade	A CODI considera que existe disponibilidade do seu sistema de suporte e manutenção, sempre que todos os mecanismos para efeitos de registo e controlo de incidentes se encontram em funcionamento normal sem restrições.
Continuidade	A CODI no âmbito do seu Sistema de Gestão, gere todos os riscos que podem afetar o seu negócio e o suporte aos seus clientes. A CODI garante que estes riscos são controlados e que existem planos implementados e testados para a recuperação dos seus serviços de forma a garantir aos clientes a segurança da continuidade do serviço de suporte contratualizado.
Responsabilidade	A CODI não pode ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos decorrentes de avarias ou atrasos das Actividades de Serviço de suporte, de instalação ou de projecto.
Foro Competente	Para a resolução de qualquer litígio decorrente da interpretação ou da execução dos fornecimento realizados pela CODI, será competente o foro da comarca de Leiria, com renúncia expressa a qualquer outro. As despesas judiciais ou extra judiciais, incluindo honorários do mandatário, daí decorrentes, serão suportadas pelo CLIENTE.
Registo de incidentes, Pedidos de Serviço, Reclamações e Observações	<p>A CODI disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de formalizar o registo de incidentes, pedidos de serviço e reclamações no website de suporte em https://suporte.codi.pt através do registo no formulário respetivo, sendo. Em alternativa e por indisponibilidade do site de suporte, pode ainda fazer o registo através do <i>Call Center</i> telefónico no número 808 222 808 com um custo de chamada local, por e-mail em suporte@codi.pt, ou ainda através de formalização em carta enviada para as nossas instalações em Rua das Oliveiras, 51A – Marrazes - Ap 555 - 2416-905 Leiria.</p> <p>No caso de necessitar formalizar uma observação sobre um serviço efetuado, o CLIENTE através do seu supervisor da relação com a CODI pode formalizar a observação a um incidente ou atividade do mesmo, no portal de suporte, dentro dos prazos estipulados para a aprovação de incidentes (48 horas).</p>
Contratos de Suporte	<p>A CODI disponibiliza aos seus CLIENTES os seguintes tipos de Contratos de Suporte:</p> <p>Contrato de Suporte Base (CSB) - Os CLIENTES que pretendem usufruir das vantagens de ter um contrato de suporte, mas não necessitam do pré-agendamento de intervenções presenciais ou proactivas, podem aderir ao Contrato de Suporte Base. Este contrato, pago antecipadamente, assume que todas as intervenções são efetuadas por iniciativa do CLIENTE.</p> <p>Contrato de Suporte Mensal (CSM) - Para os CLIENTES que privilegiam uma relação continuada, criámos a versão Contrato de Suporte Mensal, que é caracterizada por: Consumo mínimo de créditos mensais, garantido pela calendarização prévia de um número pré-determinado de intervenções mensais; Suporte personalizado executado sempre pelos mesmos técnicos; Preferência no atendimento do Service Desk; Pagamento faseado ao longo do ano.</p> <p>Contrato de Suporte Global (CSG) - Para os CLIENTES que privilegiam uma relação continuada, personalizada e simples, criámos a versão Contrato de Suporte Global, que é caracterizada por assumir que: O Cliente aderiu ao Contrato de Suporte Mensal, incluiu no Contrato as intervenções Proactivas adequadas à dimensão do seu sistema e tem o SDD como forma de pagamento de todas as faturas. Oferecendo: Deslocações gratuitas (até 90 km ida e volta); Desconto nos serviços tabelados (SICs, SAMs, SADs); Relatório anual sobre o sistema de</p>

informação implementado e o conseqüente plano de acção sugerido para o ano seguinte; Acompanhamento personalizado.

Alterações ao Serviço de Suporte

A CODI no decurso da melhoria contínua e controlo do seu Sistema de Gestão, pode efetuar alterações que impactem o Serviço de Suporte aos seus CLIENTES, provocando quebras de serviço que podem ser planeadas ou de emergência. Estas alterações estão previstas no nível de serviço acordado com o CLIENTE. O processo definido para a gestão de alterações pretende implementar melhorias benéficas para o suporte ao cliente, com o mínimo possível de disrupção de serviço.

Alterações Planeadas – Todas as alterações enquadradas no processo de melhoria continua. São comunicadas ao cliente, caso provoquem a paragem dos serviços dentro do horário de serviço estipulado para o CLIENTE.

Alterações de Emergência – Todas as alterações ao Serviço de Suporte que necessitam ser implementadas imediatamente, para resolver incidentes críticos ou de segurança na infraestrutura da CODI, podem provocar a quebra de serviço da CODI.

Propriedade industrial e intelectual

Código fonte dos softwares fornecidos ou desenvolvidos pela CODI - A CODI fornece ao seu CLIENTE ou a um PARCEIRO, meios físicos (CD's, DVD's, outros) contendo **software** (programas de computador ou partes destes) **desenvolvido** especificamente para seu uso, os termos da Licença de Utilização, a documentação de instalação e utilização, e concede-lhe uma licença para utilizar este desenvolvimento de acordo com os termos aqui estabelecidos. O CLIENTE ou PARCEIRO não poderá ceder ou transmitir a título oneroso ou gratuito esse **software e/ ou desenvolvimento** a terceiros ou copiá-los. Os direitos de **propriedade intelectual e industrial** e todos os demais direitos relativos ao **software e/ou desenvolvimento** são da propriedade da CODI e dos seus fornecedores;

DEFINIÇÕES

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 Engenharia CAD, CAD, CAE, administrativa/financeira, comercial, produção, etc.).

Equipamento

Consideram-se equipamentos todos os componentes físicos da solução como: servidores, Estações 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 (Catucho, Bobines, Bases de construção, Bicos de extrusão, 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 projectos 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 projectos são orçamentados em dias, de acordo com tempos médios de implementação em projectos de dimensão equivalente.

Neste sentido, são **projectos abertos**, facturando a CODI os dias efectivamente realizados.

Importação de Dados

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

A importação de dados é da responsabilidade do CLIENTE, nesse sentido, salvo indicação em contrário a importação de dados não se inclui nos serviços orçamentados.

Suporte

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

Incidente

Consideram-se incidentes, 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.

Incidente de

Evento que resulte, no âmbito da relação da CODI com o CLIENTE, ou possa vir a resultar, na perda ou dano de um

Segurança	ou mais atributos da informação, confidencialidade, Integridade e/ou disponibilidade, ou numa violação das Políticas de Segurança da Informação em vigor na CODI.
Pedido de Serviço	Consideram-se <i>um Pedido de Serviço</i> todos os eventos que não representem uma falha do sistema. São, por isso, um tipo de incidente.
Reclamação	Expressão de insatisfação efetuada à organização, relacionada com os seus produtos, serviços e/ou processos, para a qual é esperada e necessária uma resolução explícita ou implícita.
Call Center	O <i>Call Center</i> pretende ser o ponto de contacto, disponível para o CLIENTE, vocacionado para o registo dos incidentes, <i>service requests</i> e assuntos comerciais, reportados pelo CLIENTE, por telefone, e-mail ou fax. O <i>Call Center</i> efectua o registo e reencaminha o assunto para o <i>Service Desk</i> ou para a área comercial.
Site de Suporte	O Site de Suporte a Clientes é uma área controlada na internet disponível para o CLIENTE 24 horas por dia, 7 dias por semana, onde o CLIENTE pode interagir com o <i>Service Desk</i> ou com a área comercial.
Service Desk	O <i>Service Desk</i> é a função que dá suporte aos utilizadores das organizações CLIENTE na utilização dos serviços/produtos fornecidos/disponibilizados pela CODI. O <i>Service Desk</i> entra em contacto com o CLIENTE, após o registo do incidente de acordo com a prioridade definida e o SLA acordado.
Actividade de Serviço	Consideram-se actividades de serviço todas as intervenções efectuadas no sentido de solucionar incidentes. As actividades de serviço são despoletadas após o registo do incidente. O <i>Service Desk</i> , de acordo com a prioridade definida e com o SLA estabelecido, agenda a actividade de serviço com o CLIENTE. A actividade de serviço poderá ser realizada telefonicamente , nas instalações do CLIENTE , nas instalações da CODI ou remotamente .
Actividade de Serviço Telefónica	Consideram-se actividades de serviço telefónicas os esclarecimentos prestados no decorrer de uma chamada telefónica resultante do registo de um incidente. As actividades de serviço telefónicas serão prestadas unicamente aos CLIENTES com um Contrato de Suporte.
Actividade de Serviço nas instalações do CLIENTE	Sempre que, no seguimento de um incidente registado seja necessário uma actividade de serviço presencial e após acordo do CLIENTE, os técnicos da CODI deslocar-se-ão às instalações do CLIENTE para realizar a referida actividade. O tempo da actividade de serviço, que inclui o tempo de investigação caso exista, a deslocação, as alimentações 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.
Actividade de Serviço nas instalações da CODI	Se desejar, o CLIENTE pode deslocar-se às instalações da CODI onde podem ser prestadas actividades de serviço. Sempre que possível, o CLIENTE deve registar previamente o incidente para que o <i>Service Desk</i> possa agendar com o CLIENTE a actividade de serviço nas instalações da CODI. O tempo da actividade de serviço, 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. Consideram-se actividades de serviço nas instalações da CODI, as actividades decorrentes de uma actividade de serviço telefónica que necessite de investigação adicional, contacto com o fabricante ou que, qualquer outro motivo que não permita fechar o incidente no decorrer da chamada telefónica.
Actividade de Serviço Remota	As actividades de serviço remotas são efectuadas através da internet e permitem a um técnico (que não esteja nas instalações do CLIENTE) entrar no sistema informático do CLIENTE para tentar solucionar o incidente. Para a CODI prestar uma actividade de serviço remota o CLIENTE deve dispôr de acesso à internet. As actividades de serviço remotas serão prestadas unicamente aos CLIENTES com Contrato de Suporte. O tempo da actividade de serviço, que inclui o tempo de investigação caso exista, será debitado no âmbito das condições do Contrato de Suporte do CLIENTE.