

Contrato de Assistência Técnica Informática - ATI

Ao subscrever o presente contrato o cliente expressamente reconhece e aceita vincular-se às seguintes condições gerais.

Cláusula primeira – Definições

1. Para os efeitos do presente contrato, entende-se que as expressões a seguir referidas terão o seguinte significado:

CONTRATO: as presentes condições gerais e a declaração de aceitação pelo CLIENTE das mesmas.

VITOPAL: Vitopal Informática, Lda.

CLIENTE: o adquirente que celebra o contrato de assistência com a VITOPAL.

Cláusula segunda – Objecto

1. O objecto do CONTRATO de assistência traduz-se na prestação de assistência pela VITOPAL ao cliente.

2. Não se consideram abrangidas pelo objecto do presente CONTRATO, nomeadamente, questões relacionadas com deficiente funcionamento de hardware, sistemas operativos ou impressoras, nem a utilização imprópria ou negligente do software ou de qualquer equipamento.

Cláusula terceira – Obrigações da Vitopal

1. Constituem obrigações da VITOPAL, no âmbito do presente CONTRATO:

1.1. Assistência / Recursos Técnicos

1.1.1. Prestar assistência telefónica ao CLIENTE das 09:00 horas às 13:00 horas e das 14:00 horas às 18:00 horas.

1.1.2. Instalar, as novas versões de software que o CLIENTE venha a adquirir à VITOPAL.

2. Em condições a definir pela VITOPAL o CLIENTE poderá ainda assistir a seminários temáticos, destinados à reciclagem profissional.

Cláusula quarta – Obrigações do CLIENTE

1. Para além de outras expressamente previstas no presente CONTRATO, constituem obrigações do CLIENTE, no âmbito do presente CONTRATO: ao optar por esta modalidade:

1.1. Manter e actualizar o software de forma correcta e prudente, de acordo com as precauções e instruções dadas pela VITOPAL, e autorizar o seu uso apenas a pessoas com conhecimentos técnicos.

1.2. Disponibilizar à VITOPAL, sempre que por esta solicitado, qualquer informação, de forma a permitir àquela cumprir as suas obrigações no âmbito do presente CONTRATO, incluindo,

nomeadamente, impressões e/ou listagens produzidas pelo software, fotocópias de documentos, ficheiros de dados, bem como qualquer outro elemento relevante, comprometendo-se a VITOPAL a manter confidencial qualquer informação fornecida pelo CLIENTE;

1.3. Manter três cópias de segurança autónomas da totalidade da informação, de forma a permitir ao CLIENTE recuperar a informação;

1.4. Assegurar que o software é adequado a realizar o fim pretendido;

1.5. Respeitar e fazer respeitar o disposto nas condições gerais de utilização do software;

1.6. Assegurar que o software é usado no hardware para o qual foi licenciado e fornecido.

Cláusula quinta – Preço

1. O preço a pagar pelo CLIENTE pelo fornecimento da assistência nos termos do presente CONTRATO, será o constante da tabela de preços praticados pela VITOPAL em vigor à data (Anexo1).

2. Os preços constantes da tabela referida no parágrafo anterior poderão ser actualizados pela VITOPAL, devendo esta informar o CLIENTE desse facto até 30 (trinta) dias antes da data de renovação do contrato de assistência.

3. Caso o CLIENTE não concorde com a actualização de preços efectuada nos termos do parágrafo anterior, poderá denunciar o CONTRATO, desde que o faça por escrito nos 15 (quinze) dias subsequentes ao recebimento da comunicação referida no parágrafo anterior.

4. As facturas do CONTRATO de Assistência Técnica deverão ser pagas na data da sua emissão (pronto pagamento).

5. O não pagamento atempado das facturas emitidas relativamente ao preço dos serviços prestados no âmbito do presente CONTRATO, atribui à VITOPAL o direito de, sem que tal atribua ao cliente qualquer direito indemnizatório, suspender a prestação de tais serviços até que a situação seja regularizada.

Cláusula sexta - Duração

1. Salvo a estipulação em contrário, o CONTRATO terá a duração de 1 (um) ano (doze meses), a contar da data de subscrição pelo CLIENTE do presente CONTRATO.

2. O CONTRATO é renovável por igual período, a não ser que seja denunciado por qualquer das partes nos termos do parágrafo seguinte.

3. A denúncia referida no parágrafo anterior terá de ser efectuada por escrito, através de carta registada com aviso de recepção endereçada à outra parte com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que o CONTRATO terminaria a sua vigência, não havendo lugar, em caso algum, à restituição dos pagamentos efectuados até essa altura.

Cláusula sétima – Garantias, exclusão e limitação de responsabilidade

1. Este CONTRATO está abrangido pela garantia VITOPAL (ATI – ???).

2. A VITOPAL não será responsável por quaisquer serviços ou produtos fornecidos por vendedores de terceiros, programadores ou consultores identificados ou recomendados pela VITOPAL, a não ser que estes produtos ou serviços sejam fornecidos sob contrato escrito entre o CLIENTE e a VITOPAL e, nesse caso, só na medida expressamente prevista em tal contrato.

3. A VITOPAL não será responsável por qualquer atraso na prestação dos serviços por causa alheia à sua vontade, desrespeito das mensagens dos programas, ou quaisquer indemnizações por danos indirectos (incluindo lucros cessantes ou perda de receitas, interrupção de actividade, ou perda de informação comercial).

Cláusula oitava – Cessão da posição contratual

1. O CLIENTE não poderá ceder a sua posição contratual no presente CONTRATO sem o prévio consentimento escrito da VITOPAL.

2. O CLIENTE declara ter conhecimento e, desde já, expressamente aceita que a posição contratual da VITOPAL é susceptível de sofrer alterações, nomeadamente por cessão da posição contratual ou por simples mudança de alteração subjectiva em virtude de alterações societárias que a VITOPAL venha a sofrer.

3. No caso previsto no parágrafo anterior, a cessão da posição contratual só é eficaz em relação ao CLIENTE após este ter sido notificado da mesma pela VITOPAL.

Cláusula nona – Lei aplicável e foro competente

O presente CONTRATO está sujeito à lei portuguesa, e, para a apreciação de todas as questões dele emergentes, designadamente quanto à sua validade, interpretação e execução, é exclusivamente competente o foro da Comarca de Benavente, com expressa renúncia a qualquer outro.

O CLIENTE

_____/_____/_____

Pela VITOPAL, Lda.

_____/_____/_____

Original

Anexo 1 – ATI-1 Dia

Anexo 1 - Assistência Técnica Informática – ATI-1 Dia

Nº de PCs / € mês	Nº de MÓDULOS	FACTOR
01 a 02 - 40 € 03 a 04 - 43 € 05 a 06 - 45 € 07 a 10 - 48 € 11 a 15 - 51 € 16 a 20 - 55 €	1	2.00
	2	1.00
	3	1.00
	4	1.00
	5	0.90
	6	0.83
	7	0.79
	8	0.75
	9	0.71
	10	0.68
	11	0.64
	12	0.60
	13	0.57
	14	0.54
	15	0.52
	16	0.50



Anexo 2 – ATI-2 Dias

Anexo 2 - Assistência Técnica Informática – ATI-2 Dias

Nº de PCs / € mês	Nº de MÓDULOS	FACTOR
01 a 02 - 25 € 03 a 04 - 29 € 05 a 06 - 31 € 07 a 10 - 35 € 11 a 15 - 40 € 16 a 20 - 45 €	1	2.00
	2	1.00
	3	1.00
	4	1.00
	5	0.90
	6	0.83
	7	0.79
	8	0.75
	9	0.71
	10	0.68
	11	0.64
	12	0.60
	13	0.57
	14	0.54
	15	0.52
	16	0.50



Anexo 3 – ATI - Telefónica

Anexo 3 - Assistência Técnica Informática - ATI - Telefónica

BASE DE CALCULO	Nº DE MODULOS	FACTOR	TOTAL/MÊS
4,00 €	1	1.00	4.00 €
	2	1.00	8.00 €
	3	0.99	11.88 €
	4	0.90	14.40 €
	5	0.85	17.00 €
	6	0.75	18.00 €
	7	0.70	19.60 €
	8	0.65	20.80 €
	9	0.60	21.60 €
	10	0.55	22.00 €
	11	0.53	23.32 €
	12	0.51	24.48 €
	13	0.49	25.48 €
	14	0.48	26.88 €
	15	0.47	28.20 €
	16	0.48	30.72 €



Anexo 4 – ATI - Remota

Anexo 4 - Assistência Técnica Informática – ATI - Remota

BASE DE CALCULO	Nº DE MODULOS	FACTOR	TOTAL/MÊS
10,00 €	1	1.00	10.00 €
	2	1.00	20.00 €
	3	0.99	29.70 €
	4	0.90	36.00 €
	5	0.85	42.50 €
	6	0.75	45.00 €
	7	0.70	49.00 €
	8	0.65	52.00 €
	9	0.60	54.00 €
	10	0.55	55.00 €
	11	0.53	58.30 €
	12	0.51	61.20 €
	13	0.49	63.70 €
	14	0.48	67.20 €
	15	0.47	70.50 €
	16	0.48	76.80 €



GARANTIAS VITOPAL

1- Contrato de Assistência Técnica Informática – ao SOFTWARE - ATI – 1 Dia

- Assistência Técnica nas **24 horas** seguintes à solicitação.
- Sem limite máximo de intervenções técnicas.
- Assistência Técnica no cliente e nas nossas instalações.
- Assistência Técnica telefónica das 09:00 horas às 18:00 horas.
- Assistência Técnica por telemanutenção das 09:00 horas às 18:00 horas.

2- Contrato de Assistência Técnica Informática – ao SOFTWARE - ATI – 2 Dias

- Assistência Técnica nas **48 horas** seguintes à solicitação.
- Sem limite máximo de intervenções técnicas.
- Assistência Técnica no cliente e nas nossas instalações.
- Assistência Técnica telefónica das 09:00 horas às 18:00 horas.
- Assistência Técnica por telemanutenção das 09:00 horas às 18:00 horas.

3- Contrato de Assistência Técnica Informática – ATI - Telefónica

- Assistência telefónica das 09:00 horas às 13:00 horas e das 14:00 horas às 18:00 horas.
- Sem limite máximo de intervenções técnicas.

4- Contrato de Assistência Técnica Informática – ATI - Remota

- Assistência remota das 09:00 horas às 13:00 horas e das 14:00 horas às 18:00 horas.
- Sem limite máximo de intervenções técnicas.

5- Sem Contrato de Assistência Técnica Informática

Assistência telefónica	- Não tem
Assistência Remota	- Não tem
Serviços Assistência Técnica no cliente	- Km (0,55€)+ N° de horas
Serviços Assistência Técnica n/ instalações	- N° horas
Formação nas instalações do cliente	- 45 € + N° horas/1.25
Formação nas n/ instalações	- Mínimo de 3 horas

Valor hora = 32,50 €
(Mínimo a cobrar por cada instalação)