

Termos e Condições Gerais dos Serviços Profissionais oferecidos por APS

Julio de 2020 | Rev. 2.1



1. Esclarecimentos

As condições, escopo, limitações e requisitos aqui mencionados são gerais para todos os serviços profissionais prestados pela Adistec ("APS"), no caso de as condições particulares dos serviços indicarem o contrário, estas condições gerais são aplicáveis em qualquer situação.

As descrições de produtos ou serviços de outras empresas mencionadas no catálogo de serviços, folhetos de serviços, serviços promovidos no site da Adistec, propostas comerciais e qualquer outra comunicação oficial de serviços da Adistec, se houver, são fornecidas apenas para o seu conforto. Essas referências nunca devem ser consideradas como uma recomendação ou indicação de uso pela APS.

A APS não é responsável pela precisão dos produtos e / ou serviços de terceiros mencionados acima, pelo catálogo de serviços, pelos folhetos de serviços, pelos serviços promovidos no site da Adistec, pelas propostas comerciais e por qualquer outra comunicação oficial dos serviços Adistec, pois eles podem mudar ao longo do tempo. Se você desejar descrições mais detalhadas desses produtos ou serviços de terceiros mencionados, consulte seus respectivos fabricantes ou fornecedores. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas registradas de suas respectivas empresas.

2. Escopo

Os documentos ou mídia onde a APS informa e promove seus serviços profissionais (por exemplo, mas não limitado a catálogo de serviços, folhetos de serviços, serviços promovidos no site da Adistec, propostas comerciais e qualquer outra comunicação oficial de serviços da Adistec) eles são apenas uma estimativa de serviços que a APS pode fornecer ao cliente e não representa uma Declaração de Trabalho ou *Statement of Work* (SOW). Se o cliente aceitar os serviços oferecidos pela APS, uma SOW poderá ser gerada para esse propósito. O preço final de venda da SOW pode diferir do preço publicado pela APS no caso de haver alterações no escopo solicitado pelo cliente, modificações nos pré-requisitos ou outras situações que na opinião da APS exijam a avaliação de uma alteração no valor, por descumprimento das condições estabelecidas para a execução do serviço.

Estas condições aplicam-se de forma indistinta aos serviços publicados no catálogo de serviços, nos folhetos de serviços, nos serviços promovidos no site da Adistec, às propostas comerciais e a qualquer outra comunicação oficial dos serviços da Adistec.

Os preços dos serviços indicados nos documentos ou mídia onde a APS informa e promove seus serviços profissionais (sendo, por exemplo, mas não limitado a: catálogo de serviços, folhetos de serviços, serviços promovidos no site da Adistec, propostas comerciais e qualquer outra comunicação oficial dos serviços da Adistec) são indicativos e podem ser alterados sem aviso prévio. Estes preços referem-se às atividades ou escopo indicado para o serviço que o cliente deseja contratar. Caso o cliente solicite alterações no escopo dos serviços, ele poderá estar sujeito a um aumento nas cobranças faturáveis para o cliente, conforme disponível para a APS.



3. Prazos

Os prazos indicados são baseados nos objetivos do serviço oferecido, sendo uma estimativa do tempo necessário para o cumprimento das atividades necessárias para a realização do serviço oferecido. Este termo pode variar por múltiplos motivos, como as condições de avanço da consultoria, o cronograma de atividades definido no início da execução, entre outros. Portanto, a APS não garante que o serviço seja realizado dentro do período indicado e não deve ser tomado como um compromisso formal, mas como uma estimativa.

O esforço em horas/homem considera períodos contínuos de tempo para a execução do serviço. Caso a alocação de períodos de tempo seja separado em vários eventos, o valor do serviço e o tempo requerido podem variar.

4. Modalidade

Os serviços serão entregues de acordo com a modalidade adquirida pelo cliente dentro dessas opções:

- On-Site: Nossos serviços serão executados pessoalmente nas dependências do cliente ou organizados de acordo com a cobertura geográfica;
- Remoto: Nossos serviços serão executados remotamente através da internet;
- Híbrida: As atividades de serviço serão executadas pessoalmente nas dependências do cliente ou organizadas de acordo com a cobertura geográfica; bem como remotamente através da internet, dependendo das atividades a serem realizadas e do estágio de execução do projeto. O planejamento da execução das tarefas (pessoalmente ou remotamente) será acordado antes do início do projeto.

Os serviços serão realizados de segunda a sexta-feira (dias úteis) das 9h às 18h (horário local no país em que o cliente reside). A entrega do serviço durante o fim de semana ou após o expediente não é considerada.

5. Cobertura geográfica

Os serviços On-Site serão entregues apenas nas capitais nacionais ou nas principais cidades que possuem aeroportos internacionais ou em locais que estejam a até 20 km das cidades mencionadas.

Nossos serviços OnSite só podem ser entregues em alguns países da América Latina, sendo esta decisão a critério da Adistec de forma única e inquestionável.

6. Despesas de viagem

Os serviços OnSite incluem no preço de venda os valores relativos à passagens, gastos com estadia e despesas de viagem da equipe consultora, desde que estejam dentro da cobertura geográfica fornecida pela APS.



7. Data de início das atividades

Para o início das atividades, são necessários 15 dias úteis para a coordenação dos recursos necessários. A data de início das atividades está sujeita à disponibilidade de uma equipe de consultores e será coordenada com o cliente por acordo mútuo. **APS não garante a disponibilidade de recursos antecipadamente e, portanto, a viabilidade de executar as tarefas em uma data específica.**

APS não iniciará as atividades até que o cliente tenha enviado o pedido de compra correspondente e a proposta comercial ou a SOW assinada, se necessário no momento.

7.1. Atraso no início das atividades

A APS compromete-se a envidar todos os esforços razoáveis para assegurar o início das atividades de acordo com a data de início acordada com o cliente, mas pode haver razões além do escopo da APS que impeçam o cumprimento delas como (mas não limitado a): atrasos; alterações ou cancelamentos de voos; indisponibilidade de acomodação para a equipe de consultores; exigência de vistos ou permissões; proibição de entrada no país; atraso na entrada no país; motivos de natureza médica ou sanitárias que impeçam um membro da equipe de viajar; falta de conectividade para acesso remoto no caso de atividades realizadas remotamente; entre outras. Por estas razões, a APS não pode garantir a data acordada. No caso de qualquer uma destas eventualidades, a APS compromete-se a informar o cliente dos atrasados e, se possível, da nova data de início.

O cliente pode solicitar nesta situação uma alteração no calendário para coordenar a data de partida das atividades programadas. Esta situação não gera qualquer tipo de direito para o cliente como uma compensação ou qualquer outro tipo.

No caso em que o cliente não confirme disponibilidade para iniciar as atividades dentro dos primeiros três meses contados a partir da data de venda individualizada na fatura correspondente, passará a ser de sua inteira responsabilidade (do cliente) contatar a Adistec e realizar a solicitação para que se iniciem as atividades.



8. Fora do escopo

A APS não fornecerá qualquer serviço ou tarefa que não esteja claramente definida, reservando-se o direito de interpretar a oferta de serviços à sua exclusiva consideração.

APS não fará qualquer entrega de hardware ou software; sendo estes a responsabilidade exclusiva do cliente.

Nenhuma personalização, modificação ou atualização de qualquer componente de infraestrutura (hardware ou software) será realizada fora da solução a ser implementada.

A APS não oferece suporte pós-venda sob nenhuma circunstância, sendo responsável apenas pela execução dos serviços adquiridos pelo cliente, finalizando-os assim que o cliente assinar o de acordo na ata de encerramento do projeto. O suporte pós-venda deve ser coordenado entre o cliente e os fabricantes correspondentes através dos procedimentos de suporte de cada um deles.

Está fora do escopo qualquer modificação ou alteração na infraestrutura de rede do cliente, seja no âmbito físico ou lógico.

Se forem detectados problemas de rede, dispositivos de segurança, armazenamento, aplicativos de terceiros ou qualquer outro (físico ou logicamente) que afete o desenvolvimento adequado dos serviços, é responsabilidade do cliente resolver esses problemas. Se devido a esses problemas houver um atraso para a execução dos serviços ou um aumento de custos para o APS, isso significa que o escopo pode estar sujeito ao controle de alterações com cobranças faturáveis ao cliente.

A menos que explicitamente declarado, serviços de gerenciamento de projetos (Project Management) não estão incluídos, eles devem ser entregues pelo cliente; APS só oferece com os serviços oferecidos; o apoio de um Delivery Manager, cuja tarefa é garantir a correta realização das atividades oferecidas apenas pela APS.

Está fora do escopo implantar soluções com ferramentas gratuitas de qualquer fabricante ou que não tenham o suporte oficial do fabricante.



9. Vigência dos serviços

Os serviços contratados são válidos por um ano a partir da data de venda individualizada na fatura correspondente. Expirado o prazo e na situação em que, por motivos não atribuíveis à Adistec, os serviços contratados não foram entregues, então: a Adistec não estará mais obrigada a entregar os serviços contratados; o cliente não terá direito a nenhum tipo de compensação ou reembolso de valores pagos; o cliente deverá realizar o pagamento das faturas eventualmente emitidas.

A Adistec se compromete em respeitar os termos e condições dos serviços contratados (tanto de escopo técnico como de preços) durante o período de vigência. No caso de necessidade de alteração do escopo contratado, a Adistec se reserva o direito de executar um procedimento de controle de mudanças com valores faturáveis ao cliente, resultantes das novas condições. No caso em que o cliente não aceite o controle de mudanças, Adistec se reserva o direito de faturar os custos administrativos, em valor que não será superior a 20% (vinte por cento) do valor da fatura inicial.



10. Premissas

Se for necessário software de terceiros, é responsabilidade do cliente fornecê-lo à equipe APS. Essas ferramentas de terceiros são de responsabilidade do cliente e a APS não é responsável por essas licenças.

O cliente deve fornecer suporte para os produtos de terceiros utilizados no projeto. A APS pode exigir suporte para o uso dessas ferramentas e o cliente ou quem determina deve fornecer o mesmo.

O cliente deve determinar uma pessoa de contato (por exemplo, um Gerente de Projeto), que deve ter autoridade para tomar decisões relacionadas ao projeto e representar o cliente em todos os assuntos relacionados a essa proposta. Essa pessoa oferecerá uma única resposta consolidada a qualquer revisão, aprovação, alteração ou solicitação de decisão e será considerada como tendo autoridade para tomar essas decisões.

O cliente é responsável por cumprir todos os pré-requisitos necessários para a execução do serviço antes do início das atividades. Qualquer tempo adicional exigido pela APS, com base na falta ou omissão do cliente no cumprimento dos pré-requisitos, será considerado como tempo adicional e poderá estar sujeito à avaliação de um controle de alteração com custos faturáveis ao cliente.

Espera-se que o pessoal da parte do cliente responsável pela administração da plataforma esteja disponível para este projeto. A participação da equipe é crucial neste projeto e espera-se que use uma quantidade limitada de tempo para ajudar com as questões e situações de natureza consultiva que surgem durante a execução das atividades.

No caso em que os serviços oferecidos incluem a realização de um workshop ou transferência de habilidades, isso deve ser feito dentro de um período máximo de 15 dias úteis a partir da conclusão das atividades de instalação ou configuração. Caso contrário, fica a cargo da APS a realização ou cancelamento do respectivo workshop ou transferência de habilidade, e o cliente não poderá reclamar a execução do mesmo, passado no período indicado.



11. Requisitos

Todo o hardware e software necessários serão fornecidos pelo cliente antes do início da implementação.

Todo o hardware e / ou software a ser utilizado neste projeto deve estar dentro da matriz de compatibilidade do fabricante da solução a ser implementada. É responsabilidade do cliente garantir que o hardware e o software atendam aos requisitos de compatibilidade.

O cliente fornecerá todas as licenças necessárias do fabricante da solução ou de terceiros necessárias para a implementação.

A equipe de consultoria da APS exigirá acesso ao seguinte, em caso de atividades presenciais:

- Espaço de trabalho (escritório, cadeira, ponto elétrico etc.)
- Acesso aos escritórios durante e depois das horas normais de trabalho
- Acesso à internet e telefone
- Acesso à impressora

No caso de as atividades serem realizadas remotamente, a equipe de consultoria exige e assume que o cliente fornecerá todo o acesso necessário para a execução correta das tarefas, o que inclui e não se limita à modificação nas configurações de rede para acesso remoto, hardware ou equipamento necessário, credenciais etc.

O cliente é responsável pela execução dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do software e sua infraestrutura, bem como seus dados e informações. Também é responsável pela recuperação ou reconstrução de arquivos perdidos ou modificados como resultado de falhas durante a implementação do projeto.

É essencial e obrigatório no momento de iniciar as atividades do serviço contratado, que ele seja coberto pelo suporte oficial do fabricante e seja válido durante toda a implementação. É responsabilidade do cliente ter essa cobertura e, no caso de não ter essa cobertura, a APS pode determinar que não fornecerá o serviço proposto devido à falta de tal cobertura de suporte.

O cliente é responsável por remover do ambiente de produção qualquer acesso remoto que tenha sido habilitado para a equipe APS, uma vez que o projeto tenha sido concluído.

O cliente será responsável por modificar as senhas das contas administrativas usadas durante a implantação da solução depois que o projeto for concluído.



12. Política de alocação de recursos

Nossos consultores têm uma agenda de atividades e atribuições que são definidas com base nos compromissos firmados com nossos clientes, para que eles não possam ser pré-atribuídos ou comprometidos em nome e data.

A APS se reserva o direito de suplementar ou substituir recursos quando, a critério da APS, atribuições de trabalho, tarefas ou atividades de projeto se beneficiarem de tal experiência ou quando necessário devido a treinamento, férias, doença, demissão ou qualquer outro motivo.

A APS pode subcontratar total ou parcialmente a terceiros, sem o consentimento prévio do cliente, desde que as obrigações da APS para com o Cliente não sejam de forma alguma diminuídas ou eliminadas.

Os consultores que a APS pode designar podem ser de qualquer nacionalidade devido à natureza multinacional da Adistec. Portanto, o cliente deve indicar antecipadamente se existem limitações devido à nacionalidade dos consultores envolvidos.

13. Finalização dos serviços

O serviço é considerado entregue quando qualquer uma das seguintes condições for atendida:

- Que todas as atividades correspondentes ao serviço contratado foram cumpridas;
- Quando o cliente confirmar a entrega dos serviços ao assinar ou aprovar a ata de encerramento de atividades (a ata poderá ser emitida em formato digital por meio de correio eletrônico ou em papel).

Após o prazo indicado, sem qualquer manifestação por parte do cliente, assumir-se-á total conformidade e considerar-se-á o serviço como devidamente entregue em sua totalidade, portanto, não gerando qualquer direito de reclamação posterior por parte do cliente.

13.1. Aceitação tácita dos serviços

O cliente tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de envio da ata de encerramento de atividades para:

- Aceitar os entregáveis mediante assinatura e devolução do documento entregue.
- Notificar por meio de correio eletrônico a não aceitação da entrega do serviço, descrevendo em detalhes os motivos de sua declinação.

Após o prazo indicado, sem qualquer manifestação por parte do cliente, assumir-se-á total conformidade e considerar-se-á o serviço como devidamente entregue em sua totalidade, portanto, não gerando qualquer direito de reclamação posterior por parte do cliente.



14. Exceção de responsabilidade

Se alguma das suposições contidas neste documento mudar, estiver incorreta ou inválida, a APS reserva-se o direito de renegociar o preço, programa de trabalho ou termos e condições para esta proposta de serviço e / ou invocar o processo de mudanças no projeto para modificar o escopo do mesmo, sem causar danos a APS.

A responsabilidade total da APS (se devidamente comprovada) por qualquer motivo não excederá em nenhum caso as quantias pagas pelo cliente pelo serviço que origina a reivindicação (incluindo, mas não limitado a todos os casos de responsabilidade contratual, responsabilidade extracontratual, responsabilidade civil e comercial, penalidades, violação de garantias, reclamações de terceiros ou outros), valor que funcionará como limite máximo de responsabilidade da APS para todo conceito.

Em nenhum caso, a APS será responsável pela perda de lucro, perda de utilidade, perda ou imprecisão de dados, perda de fundos em dinheiro e / ou valores armazenados, que possam ser sofridos pelo cliente e / ou terceiros, ou por qualquer tipo de dano que possa surgir diretamente ou indiretamente como consequência de qualquer violação da APS, se tais violações são devidas a incidentes ou força maior ou são atribuíveis à APS.

A APS não é responsável, em qualquer caso, pelas informações ou dados contidos na infraestrutura do cliente, nem por sua manutenção, backup, armazenamento ou migração. Em caso de falha ou perda de informações, é responsabilidade do cliente realizar backups anteriores e rever os procedimentos de recuperação.

14.1. Força maior

Força maior significa qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade ou responsabilidade da APS, que impeça que qualquer uma das suas responsabilidades ou obrigações para com o cliente seja executada e que não seja imputável à negligência da APS; também que não poderia ter sido evitado aplicando a maior diligência possível.

No caso de ocorrer uma situação de força maior, não será considerada uma violação pela APS de nenhuma de suas obrigações ou responsabilidades; isso não dará ao cliente qualquer direito de reivindicação ou restituição. A APS adotará as medidas necessárias para minimizar os possíveis danos derivados de um caso de força maior, mas não pode garantir que não haja mudanças no escopo ou preço como resultado da situação gerada.

14.2. Restrições sanitárias

A execução de atividades no local ou híbridas está sujeita às condições sanitárias em vigor (mas não limitadas) ao local de partida da equipe de consultoria ou ao local onde as atividades serão executadas. Estas condições serão avaliadas pela Adistec, que de acordo com o nível de risco determinará a execução ou suspensão das atividades sem que isto gere qualquer direito para o cliente.

Por outro lado, a execução de atividades no local ou híbridas está sujeita às regulamentações sanitárias legais emitidas pelas autoridades locais relevantes e a Adistec não assume nenhuma responsabilidade por elas caso não seja possível executar as ações no local devido a essas regulamentações.





Fim do documento
BLANK SHEET
INTENCIONAL

