

Termos e Condições do Valor CNC

Artigo 1º Âmbito

1.1 - Os presentes Termos e Condições elaborados de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Bens e Serviços, aplicam-se ao produto da Bitmind designado Valor CNC, produto exclusivo para clientes com licença de utilização de um software representado pela Bitmind.

Artigo 2º Definições

2.1 - O Valor CNC é um produto de manutenção e desenvolvimento, agregando ou não as actualizações de uma ou mais marcas de software, aos serviços prestados pela Bitmind, nomeadamente suporte, apoio à utilização, consultoria e formação.

2.2 - SMP (*Service and Maintenance Plan*) - plano de actualização de software

2.3 - Incidente - Forma de prestação do serviço de suporte que não contabiliza o tempo gasto pelos serviços técnicos, mas sim a eficácia da sua resolução, isto é, utilizar um incidente significa pedir a resolução de um determinado problema.

2.4 - Apoio Telefónico - serviço de suporte que se destina ao esclarecimento rápido de dúvidas ou indicação de caminhos de resolução do problema (não superior a 5 minutos).

Artigo 3º Duração e Composição

3.1 - O Valor CNC é um produto de manutenção e desenvolvimento e poderá ser adquirido por contrato anual em várias modalidades, conforme tabela de características do Valor CNC em anexo.

3.2 - O valor CNC será objecto de contrato mínimo de 12 meses, podendo renovar-se automática e sucessivamente se assim for definido no instrumento contratual.

3.3 - Para efeitos do número anterior, considera-se renovando automaticamente, por igual período, se não for denunciado pelas partes 30 dias antes de terminar.

3.4 - Em qualquer dos casos, a composição dos Valor CNC poderá incluir, entre outras:

- 3.4.a) Actualização da(s) licença(s) de software;
- 3.4.b) Serviço de Suporte com ou sem apoio telefónico;
- 3.4.c) Serviço de apoio à utilização;
- 3.4.d) Consultoria (no domínio da produção);
- 3.4.e) Formação à medida;
- 3.4.f) Utilização do portal da Bitmind, com acesso aos domínios previstos na tabela de características Valor CNC.

3.5 - De entre os serviços referidos no número anterior, serão prestados mensalmente aqueles que forem escolhidos no momento da contratualização.

3.6 - O valor CNC não inclui deslocação, nem estadia. Quando houver lugar, a facturação destes serviços poderá ser incluída na mensalidade seguinte ou em factura autónoma.

3.7 - O cliente, ou quem este designar em instrumento contratual, poderá utilizar livremente quaisquer dos serviços referidos no instrumento contratual, bastando para tal efectuar o pedido através dos canais previstos no número seguinte.

Artigo 4º Activação e tempos de resposta

4.1 - O serviço deverá ser pedido preferencialmente através do site ou por email, pelo cliente ou pelos utilizadores indicados no instrumento contratual.

4.2 - O tempo de resposta, refere-se ao início da prestação do serviço e varia em função da modalidade escolhida, conforme tabela de características Valor CNC.

Artigo 5º Formas especiais de prestação de serviço

5.1 - Os serviços de apoio à utilização, consultoria e formação serão sempre objecto de proposta que terá de ser aceite pelo cliente. Após a solicitação e a entrega de todos os elementos necessários à sua elaboração, a Bitmind dispõe de 8 dias para apresentar a referida proposta.

5.2 - No âmbito do produto Valor CNC, o serviço de suporte pode ser prestado pelo consumo de horas contratadas ou assumir a forma de incidente.

5.3 - O cliente, ou quem este tenha autorizado, deverá indicar a forma de prestação do serviço que pretende obter, sempre que o solicitar.

5.4 - Para tirar dúvidas ou pedir uma ajuda simples, o cliente poderá ter acesso telefónico (Apoio Telefónico) a uma resposta técnica da Bitmind.

5.5 - Para efeitos do número anterior, sempre que o técnico tiver dúvidas ou dificuldades em compreender o problema/dúvida, deverá indicar ao cliente que solicite o serviço pela forma normal.

Artigo 6º Unidades e mínimos

6.1 - A unidade prevista para os serviços referidos no n.º3.4 alínea b) a e) é a hora e as condições de prestação, observarão os termos e condições da prestação de serviços da Bitmind, por cada pedido efectuado.

6.2 - Se o cliente optar pela prestação do serviço na forma de incidente, serão cobrados autonomamente quaisquer despesas com deslocação e estadia, quando existam, qualquer que seja a distância e intervenções realizadas.

6.3 - As solicitações efectuadas ao abrigo do n.º 5.4, dada a sua natureza, podem não permitir dar resposta satisfatória por essa via, caso em que deverá ser efectuado o pedido pela via normal.

Artigo 7º Obrigações da Bitmind:

7.1 - Integrar no CLIENTE as actualizações de software quando previstas;

7.2 - Enviar os documentos contabilísticos previstos no contrato Valor CNC.

7.3 - Prestar os serviços objecto do contrato, nos limites definidos nos Termos e condições do Valor CNC.

7.4 - Fornecer acesso gratuito, quando se aplique, à formação on-line prevista para a vigência do contrato, aos utilizadores definidos no instrumento contratual.

7.5 - Fornecer, quando se aplique, o acesso livre aos conteúdos do portal da Bitmind pelos utilizadores definidos no instrumento contratual.

7.6 - Aplicar o desconto em serviços adicionais que corresponde ao objecto deste contrato, não acumulável com outras campanhas, em quaisquer outros fornecimentos ao cliente de produtos ou serviços da Bitmind.

Artigo 8º Obrigações do cliente

8.1 - Pagar pontualmente o acordado, nomeadamente a mensalidade, a deslocação e estadia quando exista.

8.2 - Garantir os requisitos necessários para a prestação do serviço, de acordo com as Condições Gerais de fornecimento de bens e serviços da Bitmind, termos e condições dos serviços respectivos e o anexo I

8.3 - Disponibilizar, atempadamente, os recursos humanos e técnicos necessários à execução do presente contrato.

8.4 - Garantir que somente os técnicos designados pela Bitmind realizam os serviços de suporte ao software objeto deste contrato;

8.5 - Manter seus dados atualizados junto da Bitmind, observando as condições gerais;

8.6 - Observar os requisitos mínimos de hardware para o(s) software(s) objeto deste contrato;

8.7 - Cumprir e fazer cumprir, pelos seus colaboradores, as regras definidas pela Bitmind para os produtos e serviços objecto deste contrato, assumindo todas as responsabilidades por uso feito por estes.

Artigo 9º Restrições ao uso de software e do desenvolvimento da Bitmind

9.1 - O uso do software para além do previsto na licença de utilizador final é expressamente proibido.

9.2 - A titularidade de todos e quaisquer direitos de autor e de propriedade intelectual sobre o software e serviços associados objecto do presente contrato, são da Bitmind e/ou do proprietário concedente da licença de utilizador final.

9.3 - A cedência pelo cliente a terceiro, a qualquer título, de quaisquer desenvolvimentos feitos pela Bitmind não é possível sem autorização expressa desta, sob pena de rescisão unilateral do contrato e pagamento antecipado de todas as prestações vincendas.

Artigo 10º Exclusão de responsabilidade

10.1 - Sempre que novas versões de software são instaladas, as anteriores poderão deixar de funcionar e, caso seja o caso no presente contrato, a Bitmind em caso algum poderá ser responsabilizada pelo não funcionamento regular das versões anteriores, nem lhe poderá ser exigida a reposição da situação anterior à instalação referida.

Artigo 11º Preços, faturação e pagamentos

11.1 - O preço a pagar é o que resultar da opção do cliente, conforme a tabela de preços Valor CNC.

11.2 - Para o Valor CNC Mais, os valores indicados na tabela de preços são de referência e estão calculados para licenças base. Sempre que o licenciamento do cliente tenha alguma área adicional, o preço será calculado caso a caso.

11.3 - O preço acordado e as mensalidades vigoram para todo o período de contrato, sendo actualizadas na renovação.

11.4 - O valor a pagar pelos serviços prestados ao cliente será o valor da mensalidade escolhida, acrescida dos montantes referidos em 3.6., quando existam, acrescidos de IVA.

11.5 - A factura será emitida nos dias definidos no instrumento contratual e vence-se 8 dias depois.

11.6 - O pagamento deverá ser feito no prazo previsto no número anterior, pelos meios disponibilizados pela Bitmind e acordados no instrumento contratual.

11.7 - A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, implicará o débito no mês seguinte de 5 € de despesas administrativas.

Artigo 12º Rescisão do contrato

12.1 - A rescisão do presente contrato por vontade do cliente é possível a qualquer momento da sua execução, observando o seguinte:

12.1.a) Notificar a Bitmind até 30 dias antes da facturação da mensalidade seguinte à que estiver a decorrer.

12.1.b) Pagar à Bitmind 85% do montante correspondente às mensalidades vincendas, de uma só vez, assim que lhe for apresentada a factura.

12.2 - O atraso no pagamento de três mensalidades confere o direito à Bitmind de resolver o contrato e solicitar o pagamento integral e antecipado de todas as mensalidades em falta até ao final do contrato.

Artigo 13º Disposições gerais

13.1 - A prestação dos serviços deverá ocorrer dentro da vigência do contrato. As horas não utilizadas caducam no fim do contrato, salvo se o contrato se renovar automaticamente.

13.2 - Nos casos em que se aplique, as regras de licenciamento são as do proprietário do Software.

13.3 - A prestação dos serviços previstos em 3.4.b), 3.4.c) e 3.4.f) deverá obedecer ao instrumento contratual deste produto, aos presentes termos e condições e aos termos e condições que regem esses serviços.

13.4 - No âmbito do Valor CNC, a prestação dos serviços previstos em 3.4.d) e 3.4.e) será objecto de análise e proposta da Bitmind que definirá adicionalmente os Termos e Condições em que serão prestados.

13.5 - As condições gerais de fornecimento de bens e serviços da Bitmind e os termos e condições dos serviços aqui referidos encontram-se disponíveis em www.Bitmind.pt/termos.

13.6 - A Tabela de preços da Bitmind poderá ser solicitada pelo cliente através dos meios de comunicação ao seu dispor.

13.7 - Os clientes que contratam o Valor CNC, durante a sua vigência, adquirem o direito a obter um desconto sobre todos os serviços adicionais, na percentagem prevista na Tabela de características do Valor CNC. O desconto não é acumulável com outras campanhas.

13.8 - Alterações ao contrato são admissíveis, desde que estabelecidas por adendas escritas e subscritas por ambas as partes.

Paços de Ferreira, 19 de Julho de 2013.