

TERMOS E CONDIÇÕES

Toda a definição de trabalhos é elaborada pela TWO com base num conjunto de pressupostos enviados ou criados pelo cliente, pelo que a sua não verificação e/ou modificação implica uma revisão das actividades, prazos estimados e orçamentos apresentados.

Os membros da Equipa de Projecto composta por elementos da TWO e do CLIENTE trabalharão como uma equipa única, com o propósito de atingir objectivos comuns, previamente estabelecidos de forma clara durante o projecto.

RESPONSABILIDADES DA TWO

A TWO é responsável por:

1. Prestar os serviços e/ou fornecer os produtos descritos nesta Definição de Trabalho, de acordo com os termos e condições definidos na proposta;
2. Designar um Gestor de Projecto, que será responsável por todas as comunicações entre a TWO e o CLIENTE relativas ao projecto em curso;
3. Disponibilizar e gerir os recursos mais adequados para os serviços contratados;
4. Designar um interlocutor/especialista técnico que seja o ponto de contacto para todas as comunicações com o CLIENTE e que tenha poder para actuar em nome do CLIENTE em questões relacionadas com a presente Definição de Trabalho;
5. Gerir, do lado da TWO, todos os pedidos de Alteração dentro de um SCR;
6. Pré-testar todas as versões do Projecto;
7. Realizar uma sessão de planeamento com o representante do Cliente, para planear as actividades de instalação e configuração, para validar se estão cumpridos os pré-requisitos e co-requisitos de hardware e software e acordar as fases e prazos estimados para o serviço;
8. No âmbito do serviço a realizar, transferir conhecimentos (formação hands-on) aos técnicos do Cliente.

A TWO não é responsável por:

1. Atrasos e anomalias ocorridas no Serviço de Apoio, excepto se os mesmos forem exclusivamente imputáveis à TWO;
2. Realizar salvaguardas (Backups) antes e após a realização dos serviços descritos nesta Definição de Trabalho fora do âmbito da proposta aprovada de alojamento a ser prestado pela TWO;
3. Configurações adicionais no sistema operativo e/ou programas de outras entidades, licenciados ou gratuitos;
4. Pela integridade dos dados do Cliente, migrando e salvaguardando aplicações e bases de dados;
5. Identificar e/ou resolver qualquer problema relacionado com compatibilidade entre o sistema e as aplicações de terceiros como: Facebook, Google, Microsoft Office, Microsoft Window, iOS, OSX, Firefox, Layar, Internet Explorer, etc.
6. Realizar a recuperação de parte, ou todo o sistema, devido ao facto de alguma aplicação não funcionar com a versão de sistema operativo instalada;
7. Compatibilidade entre as aplicações desenvolvidas e os diferentes browsers e versões não descritos explicitamente na proposta aprovada.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A CLIENTE é responsável por:

1. Designar um Director de Projecto numa data anterior ao início do projecto, com autoridade para agir em nome do CLIENTE em todas as questões relacionadas com a presente proposta.
2. Tomar as decisões necessárias ao normal decurso do projecto dentro dos prazos acordados mutuamente entre os gestores de projecto da TWO e do Cliente;
3. Envolver os interlocutores adequados na identificação e resolução dos problemas/dúvidas que ocorrerem, bem como para as aprovações necessárias ao correcto desenvolvimento do projecto;
4. Criar as condições necessárias à prestação efectiva do suporte dos consultores, com a sistematização de problemas/dúvidas e a identificação de casos concretos e sempre que possível documentados;
5. Identificar e interpretação de quaisquer leis, regulamentos e estatutos aplicáveis que afectem os sistemas de aplicação ou programas do CLIENTE aos quais a TWO tenha acesso durante o projecto.
6. Assegurar que os sistemas e programas satisfazem os requisitos das referidas leis.
7. Conteúdo de quaisquer bases de dados, pela selecção e implementação de controlos para o seu acesso e utilização pela cópia de segurança e pela recuperação e segurança dos dados armazenados.
8. Conteúdo de qualquer ficheiro de dados, selecção e implementação de controlos para respectivo acesso e utilização, bem como pela segurança dos dados armazenados.
9. Fornecer um espaço de trabalho adequado, consumíveis, mobiliário e outros utensílios, dispendo de acesso telefónico para os elementos da equipa da TWO, durante o trabalho desenvolvido pelos mesmos, no âmbito do Projecto.

CRITÉRIOS DE FINALIZAÇÃO

A TWO considera cumpridas as suas obrigações quando ocorrer a primeira das seguintes situações:

1. A TWO realiza as actividades da sua responsabilidade, descritas na respectiva Definição de Trabalho, incluindo a entrega ao CLIENTE dos materiais indicados na proposta adjudicada;
2. O CLIENTE ou a TWO rescindem o Projecto de acordo com as condições especificadas na Proposta (ou na Definição de Projecto);

Plano de Qualidade

O alcance dos serviços certificados corresponde à generalidade das actividades necessárias para a entrega de soluções informáticas que incluam o desenho, marketing, vendas, serviços de suporte, instalação e serviços informáticos, hardware, software e consultoria, assim como a prestação de serviços informáticos, baixo, responsabilidade do cliente.

No desenvolvimento dos nossos projectos, as nossas metodologias contemplam a Qualidade como parte fundamental das mesmas, e por isso, a TWO propõe um Plano de Qualidade do projecto baseado na definição de um Plano de Entregas, um Plano de Provas, um Procedimento de Aceitação e Critérios de “finalização” consensuais aprovados pelos nossos clientes.

Periodicamente na finalização dos projectos, a TWO solicita aos seus clientes uma avaliação do trabalho desenvolvido. Com isso a TWO dispõe de uma avaliação directa de qual é o nível de satisfação do Cliente pelo serviço realizado. Isto facilita a detecção de áreas de melhora contínua.

Os recursos que prevemos integrar em cada Projecto detêm os conhecimentos, capacidades e experiência necessários à boa realização do mesmo. Com o objectivo de clarificar o CLIENTE relativamente à retenção dos nossos recursos afectos ao projecto, gostaríamos de clarificar que a TWO tem neste momento práticas vigentes que visam identificar e assegurar a retenção dos seus melhores talentos, medida que têm vindo a revelar resultados positivos ao longo dos últimos anos;

Condições Financeiras

Todos os valores deverão incrementar-se, na data de emissão da factura, com o imposto correspondente (IVA) à taxa em vigor no País do escritório cuja proposta foi aprovada.

DESPEAS DE DESLOCAÇÃO

No que respeita a despesas resultantes de serviços a serem prestados pelo nossos técnicos fora de Lisboa (em Portugal); fora de Utrecht (na Holanda) ou fora de Copenhaga (na Dinamarca):

- A deslocação será facturada ao custo de €0,5 / 35 Kr. por KM;
- As portagens serão facturadas pelo seu custo real;
- O alojamento (se necessário) será facturado pelo seu custo real;
- Será facturado o Per Diem no valor de €250,00 respeitante aos dias em causa que acresce ao valor referente aos serviços prestados.
- Estas despesas serão facturadas isoladamente, após a respectiva intervenção.

CUSTOS RESULTANTES DA RESOLUÇÃO DE INCIDÊNCIAS

Todos os custos adicionais que resultem de atrasos e/ou actividades necessárias para a determinação e resolução de problemas devidos a causas imputáveis ao Cliente, serão avaliados à margem do projecto, sendo objecto de negociação e facturação adicional ao orçamento apresentado.

CUSTOS RESULTANTES DE ALTERAÇÕES

Todos os custos adicionais que derivem de actividades necessárias para a inclusão de alterações, serão contratados separadamente em relação ao plano e orçamento apresentados.

TERMOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

No sentido de promover um pagamento antecipado dos projectos a TWO propõe um desconto financeiro para estas situações, consistindo num Desconto Financeiro de Pronto Pagamento de 5% caso seja efectuado um Pronto Pagamento da factura de adjudicação. No caso do pagamento da totalidade do projecto a Pronto Pagamento, este desconto será 7,5%.

As facturas deverão ser pagas no prazo de 30 dias, contados a partir da data de emissão das mesmas pela TWO.

Caso seja efectuado a 60 dias, serão acrescidos de 5% do valor total da factura (sem IVA); caso seja a 90 dias, serão acrescidos de 10% do valor total da factura (sem IVA);

Se o pagamento não for realizado em nenhum dos prazos indicados, a TWO reserva-se o direito a facturar juros de mora no valor de 5% mensal do montante em dívida (total da factura acrescido de 10%), aplicado aos dias de atraso de pagamento.

O atraso num pagamento poderá levar à interrupção momentânea do Projecto, o que poderá provocar o consequente atraso dos prazos previstos. A não liquidação de facturas emitidas dentro do prazo estipulado permite à TWO exercer o seu direito de cobrança coerciva, podendo exigir juros de mora previamente descritos e custos legais associados ao exercício deste direito.

Controlo de Alterações

Mediante a adjudicação ou assinatura da presente proposta o cliente concorda que a TWO possa utilizar em propostas futuras, a referência a este contrato, mediante uma breve descrição do serviço incluindo o nome do cliente e/ou o seu logo.

PROCEDIMENTO de CONTROLO de ALTERAÇÕES

No entender da TWO, alteração é qualquer adição, redução ou modificação na definição da proposta, no alcance do serviço de apoio, nos pressupostos do mesmo, na distribuição de responsabilidades, nos planos de entregas e testes, nos critérios de aceitação e conclusão ou em qualquer outro dos elementos descritos na presente proposta que possa modificar o plano de actividades, o plano de recursos ou plano financeiro do projecto adjudicado.

O suporte para a comunicação de uma alteração será o Pedido de Alteração ao Serviço de Apoio (doravante designado por “SCR – Service Change Request”). O SCR deverá descrever a alteração, respectivos fundamentos e o impacto que a esta terá no Projecto Adjudicado. O Gestor de Projecto, da parte solicitante, procederá à revisão da alteração proposta e determinará se o pedido deverá ser submetido à outra parte.

Ambos os Gestores de Projecto (da TWO e do CLIENTE) procederão à revisão da alteração proposta, aprovando-a, para uma análise posterior, ou rejeitando-a. A TWO especificará os encargos subjacentes a essa análise numa adenda ao Projecto que deverá ser Alvo de uma Adjudicação independente.

No caso de a adenda ser adjudicada, a TWO facturará à CLIENTE, os encargos relativos à mesma. A análise determinará o impacto que a implementação do SCR terá sobre o preço, prazos ou qualquer outro aspecto do Projecto Adjudicado.

Uma Autorização de Alteração, deverá ser confirmada por e-mail, por ambas as partes, para efeitos de autorização da implementação das alterações analisadas dentro do SCR ou da adenda ao projecto devidamente adjudicada.

Condições de Fornecimento e Utilização

A TWO compromete-se a manter confidenciais todas as informações directamente relacionadas com o projecto proposto, excepto com a autorização prévia do Cliente.

Após finalização do projecto, a TWO reserva-se o direito de publicitar a autoria do mesmo sem, no entanto, revelar aspectos confidenciais do projecto.

Os valores apresentados na proposta assumem que os trabalhos serão executados durante as horas normais de expediente. As actividades de manutenção ou execução que por razões operacionais ocorram fora do horário normal de funcionamento (08:00h às 13:00h e 14:00h às 18:00h GMT) serão cobradas com um custo horário de 100 € + IVA. Sob nenhuma circunstância a TWO será responsável pelos danos da CLIENTE e/ou lucros cessantes sofridos pelo Cliente em consequência de eventuais anomalias das soluções instaladas.

O cancelamento do projecto obriga ao pagamento por parte do Cliente da fase em curso, isto é, do pagamento da percentagem seguinte, de acordo com a proposta. A TWO reserva-se o direito de alterar o valor do orçamento se assim o entender caso o Cliente requisite alterações após aprovação do mesmo.