Garantia de Customização

Esta política complementar abrange e regula as customizações desenvolvidas ao Software ERP Consistem, de titularidade da Consistem Sistemas LTDA., tendo como objetivo fornecer uma visão transparente das práticas relacionadas à extensão da garantia do Produto.

1. Definições

1.1. Para os fins desta Política complementar, adotar-se-ão os conceitos e definições estabelecidos na Política de Garantia do Software disponibilizada pela Consistem.

2. Condições de Customização

2.1. Ao contratar uma Customização ao Software da Consistem, o Cliente se vincula integralmente às condições desta Política de Garantia.

2.2. Caso se mostre técnica e operacionalmente viável, ao contratar o Software junto à Consistem, o Cliente terá a opção de solicitar o desenvolvimento de funcionalidades, destinadas a atender necessidades específicas do Cliente.

2.3. Ao apresentar o orçamento, a Customizadora escolhida pelo Cliente estabelecerá no documento e/ou em contrato todas as condições técnicas e financeiras para a implementação da Customização no Software, inclusive o prazo de validade da Proposta Comercial.

3. Da Garantia

3.1. A garantia ofertada por meio desta Política às Customizações desenvolvidas, em respeito às condições definidas na Política Geral de Garantia da Consistem, é de 90 (noventa) dias, contados da data da entrega técnica, a qual consiste na baixa do chamado ou da remessa das rotinas de customização por parte da Customizadora ao Cliente.

3.2. A garantia será prestada sempre mediante a abertura de chamado técnico junto à Customizadora, a qual será prestada pela Customizadora contratada para desenvolver a Customização.

3.3. Independentemente do motivo, caso o Cliente opte por alterar a Customizadora que lhe atende para fins de Customização, cessará de pleno direito a garantia em vigor prestada pela Customizadora anterior.

4. Exclusões da Garantia

4.1. A garantia aqui prevista se limita aos serviços de correção de falhas porventura identificadas no funcionamento e na aderência da Customização ao Software, excluindo-se expressamente da cobertura, entre outros compatíveis com o ora exposto:

4.1.1. Correção de incompatibilidade(s) entre a Customização e nova(s) versão(ões) porventura implantadas do Software;

4.1.2. Falhas na infraestrutura do Cliente, incluindo, mas não limitando a, atualizações de softwares de terceiros, servidor de dados, telecomunicações e quaisquer outras que possam causar incompatibilidade(s) com o Software e/ou com as Customizações;

4.1.3. Interrupções ou mau funcionamento da Customização ou do Software causado(s) por força maior, por ato ou fato de terceiros;

4.1.4. Restaurações de cópias de segurança de dados (backups), mesmo que decorrente de falha na Customização;

4.1.5. Qualquer alteração ou atualização de dados sem a autorização expressa da Customizadora.

4.2. Nos termos do item 4.1.1, a customização poderá não funcionar em nova(s) versão(ões) do software lançada(s) pela Consistem e isso está expressamente excluído da garantia, independentemente (i) da data de lançamento da versão e (ii) da data contratação da customização.

4.2.1. Para a adequação da customização a nova versão do software, salvo se incluso no orçamento da própria customização, o cliente deverá solicitar à customizadora novo orçamento para a finalidade específica da migração da customização para a versão atual do software.

4.2.2. O orçamento a que se refere o item anterior incluirá, no mínimo, (i) a proposta para o levantamento do(s) impacto(s) da nova versão do Software na(s) Customização(ões) e (ii) a previsão do custo para a adequação da(s) customização(ões).

4.2.3. Fica o cliente, desde já, ciente que a Customizadora cobrará os valores decorrentes de orçamento para readequação do sistema.

4.3. Caso a Customizadora seja acionada pelo Cliente para investigar um vício no funcionamento da Customização e esta identificar que o(s) problema(s) não sejam originários da Customização ou que decorram de ato ou fato de responsabilidade do Cliente ou terceiros, a Customizadora fica autorizada a cobrar do Cliente as despesas incorridas para tanto (hora técnica, deslocamento, hospedagem, etc.), de acordo com a tabela de preços em vigor.

5. Limitações de Responsabilidade

5.1. A Customizadora não será responsável pela cópia de segurança dos dados e informações inclusos no Software (o “backup”) pelo Cliente, cabendo a este definir a forma e a periodicidade dessa rotina operacional.

5.2. Sob nenhuma circunstância a Customizadora nem a Consistem serão responsáveis por qualquer dano (incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, interrupção de negócios, perda ou vazamento de informações, perda de bens intangíveis, interrupção de trabalho, ruptura, dano ou falha no hardware ou software, custos de reparo, perda de tempo de trabalho ou outras perdas pecuniárias) decorrente do uso ou da imperícia no uso do Software e sua(s) Customização(ões).

5.3. Excepcionalmente caso a Consistem e/ou a Customizadora seja(m) reconhecida(s), por Tribunal competente, responsável(is) por indenizar o Cliente por quaisquer perdas, danos, indenizações ou obrigações de qualquer espécie relacionadas ao Software e/ou à Customização, em nenhuma hipótese a indenização arbitrada poderá ser superior à totalidade dos valores pagos pelo Cliente pela customização originária do dano.

5.4. A Consistem fica isenta de fornecer qualquer documentação de uso de programas customizados. Caso o Cliente necessite de informações sobre os processos executados em customizações, deve entrar em contato diretamente com a Customizadora.

6. Propriedade Intelectual

6.1. O direito da propriedade intelectual da(s) Customização(ões) desenvolvida(s), ainda que a pedido do Cliente, pertence(m) exclusivamente à Customizadora que a desenvolveu.

6.2. A Customizadora não disponibilizará ao Cliente uma cópia (backup) do Código Fonte da Customização, sendo o mesmo disponibilizado para a empresa Parceira (Consistem) ficando esta na condição de fiel depositário.

6.3. Caso o Cliente opte por alterar a Parceira Homologada que lhe atende, lhe será disponibilizada a última versão do Código Fonte da Customização.

6.4. Fica expressamente vedado ao Cliente a transferência do direito de uso da Customização a terceiros, a qualquer título, independentemente da modalidade.

6.5. As Partes expressamente reconhecem que a violação aos direitos de propriedade intelectual implica, além da responsabilização pelas perdas e danos advindos, inclusive na esfera moral, na responsabilização criminal do infrator, nos termos da Lei Federal nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998 e suas posteriores alterações.

7. Condições Gerais

7.1. Esta Política de Garantia não exclui ou afeta os direitos garantidos por Lei ao Cliente ou quaisquer outros direitos resultantes de outros contratos celebrados pelo Cliente com a Consistem e/ou com a Customizadora.

7.2. A Consistem, sempre que entender necessário, promoverá a atualização da presente Política de Garantia, que será aplicável a todas as Customizadoras, mantendo-a disponível em seu website. Caberá ao Usuário, de tempos em tempos, verificar a ocorrência de eventuais alterações.

7.3. Em caso de conflito entre a Política de Garantia da Consistem e a presente, prevalecerão os termos daquela.