

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO	GENERAL TERMS AND CONDITIONS
<p>O fornecimento pela INCENTEA de mercadorias ou serviços, rege-se, salvo acordos pontuais, pelas seguintes condições e no respeito pelas definições contidas no Glossário anexo ao presente documento. Em caso de litígio, prevalece a versão em língua portuguesa.</p>	<p>The supply of goods and services by INCENTEA shall be governed, unless specific agreements are made, by the following terms and conditions and in compliance with the definitions contained in the Glossary annexed to this document. In the event of a dispute, the Portuguese version shall prevail.</p>
<p>Serviços de instalação</p>	<p>Installation services</p>
<p>No valor dos equipamentos ou dos programas propostos, não estão incluídos nenhuns serviços de instalação, configuração, formação ou entrega.</p> <p>A INCENTEA dispõe de uma lista de serviços de instalação tabelados (SIC's) que devem sempre acompanhar a venda de um equipamento ou programa. Em alternativa, estes serviços podem ser debitados conforme o consumo.</p>	<p>In the value of the equipment or software programs proposed, no installation, configuration, training or delivery services are included.</p> <p>INCENTEA has a list of tabled installation services (SIC's) that should always accompany the sale of an equipment or program. Alternatively, these services may be charged according to consumption.</p>
<p>Deslocações, refeições e estadias</p>	<p>Travel, meals and stays</p>
<p>Todas as deslocações, refeições e estadias serão debitadas de acordo com a Tabela de Preços da INCENTEA ou, se devidamente explicitado, de acordo com o contrato ao abrigo do qual são efetuadas.</p>	<p>All travel, meals and stays will be charged in accordance with the INCENTEA Price List or, if duly explained, in accordance with the contract under which they are made.</p>
<p>Outros serviços</p>	<p>Other services</p>
<p>Serviços não incluídos nos serviços adjudicados serão debitados de acordo com a nossa Tabela de Preços ou, se devidamente explicitado, de acordo com o contrato ao abrigo do qual são efetuados.</p>	<p>Services not included in the services awarded will be charged in accordance with our Price List or, if duly explained, in accordance with the contract under which they are performed.</p>
<p>IVA</p>	<p>VAT</p>
<p>Todos os valores indicados estão sujeitos à taxa de IVA em vigor no momento da faturação.</p>	<p>All amounts indicated are subject to the VAT rate in force at the time of billing.</p>
<p>Confirmação de encomenda</p>	<p>Order confirmation</p>
<p>As encomendas só se encontram adjudicadas após confirmação escrita pelo cliente, avaliação de risco de crédito e pagamento do valor de adjudicação nas situações aplicáveis.</p>	<p>Orders are only awarded after written confirmation by the customer, credit risk assessment and payment of the award amount in the applicable situations.</p>
<p>Condições de faturação</p>	<p>Billing conditions</p>
<p>As faturas são emitidas aquando da entrega dos equipamentos ou programas e após a prestação dos serviços.</p> <p>As faturas respeitantes a Contratos serão emitidas de acordo com as regras do respetivo Contrato.</p> <p>As faturas de Projetos Abertos (inclui serviços e licenciamento) serão emitidas mensalmente, no final de cada mês, de acordo com o número de horas dos relatórios dos Consultores envolvidos no projeto.</p> <p>As faturas de Projetos Fechados (inclui serviços e licenciamento) serão emitidas de acordo com cronograma específico do Projeto, tendo como regra geral 20% com a adjudicação, 20% com o <i>kick-off</i>, 50% durante a execução do projeto e 10% com o fecho.</p> <p>A INCENTEA adota a faturação eletrónica, salvo objeção expressa do cliente.</p>	<p>Invoices are issued at the time of delivery of equipment or software programs and after the provision of services.</p> <p>Invoices relating to Contracts will be issued in accordance with the rules of the respective Agreement.</p> <p>Open Project invoices (includes services and licensing) will be issued monthly at the end of each month, according to the number of hours of the reports of the Consultants involved in the project.</p> <p>The invoices of Closed Projects (includes services and licensing) will be issued according to the specific schedule of the Project, having, as a general rule, 20% with the award, 20% <i>with the kick-off</i>, 50% during the execution of the project and 10% with the closing.</p> <p>INCENTEA adopts electronic invoicing, unless expressly objected by the customer.</p>
<p>Condições de pagamento</p>	<p>Payment terms</p>
<p>Fornecimentos de equipamentos: 40% com a adjudicação e 60% 30 dias após a entrega.</p> <p>Nas restantes situações as Condições de Pagamento são a 30 dias da data da fatura.</p> <p>A mora nos pagamentos, independentemente das penalizações contratualmente previstas, é suscetível de dar lugar à aplicação de juros de mora à taxa legal.</p> <p>A INCENTEA reserva-se o direito de suspender temporariamente o Serviço, em caso de incumprimento pelo Cliente de alguma das obrigações emergentes deste Contrato, nomeadamente, mas não se limitando, a obrigação de pagamento das faturas, dentro dos prazos acordados.</p> <p>A INCENTEA informará o Cliente da suspensão do serviço por email, com um mínimo de 8 (oito) dias de antecedência.</p>	<p>Equipment supplies: 40% with the award and 60% 30 days after delivery.</p> <p>In the remaining situations the Payment Terms are 30 days from the invoice date.</p> <p>Late payments, regardless of the contractual penalties, are likely to give rise to the application of default interest at the legal rate.</p> <p>INCENTEA reserves the right to temporarily suspend the Service in the event of non-compliance by the Client with any of the obligations arising from this Agreement, namely, but not limited to, the obligation to pay invoices within the agreed deadlines.</p> <p>INCENTEA will inform the Client of the suspension of the service by email, at least 8 (eight) days in advance.</p>
<p>Documentação</p>	<p>Documentation</p>

É entregue ao cliente toda a documentação, técnica e de utilizador, disponibilizada pelos fabricantes dos equipamentos e programas instalados.	The customer is given all the documentation, technical and user, provided by the manufacturers of the installed equipment and software programs.
Garantia	Warranty
Os valores indicados incluem as garantias dadas pelos fabricantes, sendo os fabricantes responsáveis por qualquer falta de conformidade manifestada pelo equipamento. As Atividades de Serviço efetuadas pela INCENTEA em equipamentos em garantia, não são abrangidas por essas garantias (nem pela garantia legal aplicável aos consumidores) e serão faturadas pela INCENTEA . As garantias dos serviços efetuados pela INCENTEA são as constantes Código Civil e demais legislação aplicável. A garantia inicia-se aquando da entrega dos equipamentos ou da finalização da prestação dos serviços	The values indicated include the guarantees given by the manufacturers, and the manufacturers are responsible for any lack of conformity manifested by the equipment. The Service Activities carried out by INCENTEA on equipment under warranty, are not covered by these guarantees (nor by the legal guarantee applicable to consumers) and will be invoiced by INCENTEA . The guarantees of the services performed by INCENTEA are those contained in the Civil Code and other applicable legislation. The warranty begins when the equipment is delivered or the services are completed.
Validade das propostas	Validity of proposals
As propostas têm validade de 30 dias, a partir da respetiva data, a menos que contenham promoções, caso em que a validade não ultrapassará a das promoções respetivas. Em qualquer caso, a validade máxima das propostas nunca ultrapassará os 30 dias.	Proposals are valid for 30 days from their date unless they contain promotions, in which case the validity will not exceed that of the respective promotions. In any case, the maximum validity of proposals will never exceed 30 days.
Alterações de preços	Price changes
A Tabela de Preços (de Prestação de Serviços) da INCENTEA , é actualizada pelo menos uma vez por ano, no início de cada ano civil, procedendo a INCENTEA à sua divulgação.	The Price List (Service Provision) of INCENTEA is updated at least once a year, at the beginning of each calendar year, and will be disclosed by INCENTEA .
Horário de trabalho	Working hours
Todos os serviços prestados pela INCENTEA serão efetuados dentro do horário normal de trabalho, ou seja, das 9:00 às 13:00 e das 14:30 às 18:30. O <i>Service Desk</i> (Primavera e Sistemas e Comunicações) funciona em horário contínuo das 8:00 às 19:30. Verificando-se a necessidade de a INCENTEA prestar serviços fora do horário normal de trabalho, o cliente obriga-se a pagar o trabalho suplementar nos termos da legislação laboral em vigor.	All services provided by INCENTEA will be carried out within normal working hours, i.e. from 9:00 to 13:00 and from 14:30 to 18:30. The Service Desk (Primavera and Systems and Communications) operates continuously from 8:00 to 19:30. In the case of the need for INCENTEA to provide services outside normal working hours, the client undertakes to pay the additional work in accordance with the current labour legislation.
Calendário	Calendar
Todos os serviços prestados pela INCENTEA serão efectuados dentro do seu calendário anual, publicado no respetivo site de suporte em https://wall.INCENTEA.com/ .	All services provided by INCENTEA will be carried out within its annual calendar, published on the respective support website in https://wall.INCENTEA.com/ .
Perfis dos técnicos / consultores	Profiles of technicians / consultants
Os técnicos/consultores da INCENTEA estão classificados em quatro perfis de acordo com o conhecimento e experiência que possuem sobre os serviços a prestar. A lista atualizada dos técnicos e respetivos perfis pode ser consultada na Área de Suporte a Clientes da INCENTEA . A cada perfil está associado um coeficiente que multiplicará o valor hora (ou o número de horas) pelas realmente efetuadas.	INCENTEA's technicians/consultants are classified into four profiles according to their knowledge and experience about the services to be provided. The updated list of technicians and their profiles can be found in INCENTEA's Customer Support Area. Each profile is associated with a coefficient which will multiply the hour value (or the number of hours) by the actual number of hours carried out.
Conversão de dias em horas	Converting days to hours
Para converter dias em horas, consideram-se dias de 7 horas .	To convert days into hours, it is considered that working day means 7 hours .
Divulgação dos projectos	Dissemination of projects
Salvo indicação escrita do cliente, a INCENTEA reserva-se o direito de publicitar os serviços prestados, bem como de identificar as entidades que a contratam.	Unless contrary written indication from the client, INCENTEA reserves the right to advertise the services provided, as well as to identify the entities that hire it.
Acesso remoto	Remote Access
Salvo indicação escrita do cliente, este autoriza a INCENTEA a aceder remotamente ao seu sistema informático no âmbito das Atividades de Serviço de suporte, de instalação ou de projecto. O cliente responsabiliza-se inteiramente pela intervenção remota no seu equipamento, excepto em casos de negligência técnica. São da inteira responsabilidade do cliente as intervenções efetuadas na ausência do técnico alocado pela INCENTEA .	Unless the customer otherwise instructed in writing, the customer authorizes INCENTEA to remotely access its computer system in the context of the Support, Installation or Project Service Activities. The customer is fully responsible for remote intervention in his equipment, except in cases of technical negligence. The client is entirely responsible for the interventions carried out in the absence of the technician allocated by INCENTEA .
Acesso a dados do cliente e confidencialidade. Uso de denominação, marca e insígnia	Access to customer data and confidentiality. Use of name, brand and insignia
Salvo indicação escrita do cliente, este autoriza a INCENTEA , os fabricantes ou parceiros de negócio, a aceder aos seus dados, no âmbito das Atividades de Serviço sobre Incidentes reportados	Unless the customer instructed otherwise in writing, the customer authorizes INCENTEA , manufacturers or business partners to access their data in connection with the Customer-

<p>pelo cliente ou despoletados por iniciativa da INCENTEA no âmbito do seu relacionamento com o cliente.</p> <p>A INCENTEA trata de forma confidencial toda a informação do cliente a que tenha acesso, durante as intervenções que realize na fase de pré-venda assim como no âmbito dos serviços prestados, nos termos e condições definidos nas seguintes políticas, que se encontram disponíveis em https://INCENTEA.com/confidencialidade :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidade (clientes) • Proteção de dados pessoais dos clientes • Acordo de confidencialidade terceiras partes • Cláusulas de segurança para fornecedores e parceiros • Cláusulas contratuais subcontratante (Art. 28º RGPLD) • Acordo de confidencialidade e proteção de dados pessoais <p>Os deveres de confidencialidade cessam se a INCENTEA for obrigada a revelar a informação confidencial a uma Autoridade Pública, nos termos da legislação aplicável.</p> <p>O Cliente expressamente reconhece e aceita que a INCENTEA se limita em exclusivo a prestar as Actividades de Serviço, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet ou das redes de comunicações, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade dos mesmos.</p> <p>O Cliente confere expressamente à INCENTEA o direito de utilizar a sua denominação, marca e insígnia na promoção e publicidade dos seus serviços, e somente para tais finalidades, sem que por tal lhe seja devida qualquer remuneração ou compensação.</p> <p>Sempre que a INCENTEA exerça o direito de utilizar a denominação, e/ou a marca e/ou a insígnia do Cliente, obriga-se a fazê-lo observando as normas e formatos estabelecidos pelo Cliente para o efeito e que por este lhe tenham sido comunicadas.</p>	<p>reported Incident Service Activities or triggered at the initiative of INCENTEA in connection with its relationship with the customer. INCENTEA treats confidentially all customer information to which it has access, during the interventions it performs in the pre-sales phase as well as in the context of the services provided, under the terms and conditions defined in the following policies, which are available in https://INCENTEA.com/confidencialidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidentiality (clients) • Protection of customers' personal data • Confidentiality agreement third parties • Security clauses for suppliers and partners • Subcontracting contractual clauses (Art. 28 GDPR) • Agreement on confidentiality and protection of personal data <p>Confidentiality duties shall cease if INCENTEA is required to disclose confidential information to a Public Authority in accordance with applicable law.</p> <p>The Client expressly acknowledges and accepts that INCENTEA is limited exclusively to providing the Service Activities, and is not responsible for the content of the information or any data made available or received through the Internet or the communications networks, or facts or circumstances that evidence its illegality.</p> <p>The Client expressly grants INCENTEA the right to use its name, brand and insígnia in the promotion and advertising of its services, and only for such purposes, without any remuneration or compensation being due to it.</p> <p>Whenever INCENTEA exercises the right to use the Client's name, brand and/or insígnia, it undertakes to do so in compliance with the rules and formats established by the Client for this purpose and which have been communicated to INCENTEA by the Client.</p>
Continuidade	Continuity
<p>A INCENTEA, no âmbito do seu Sistema de Gestão, gere todos os riscos que podem afetar o seu negócio e o suporte aos seus clientes. A INCENTEA garante que estes riscos são controlados e que existem planos implementados e testados para a recuperação dos seus serviços de forma a garantir aos clientes a segurança da continuidade do serviço de suporte contratualizado.</p>	<p>INCENTEA, within the scope of its Management System, manages all risks that can affect its business and support to its customers. INCENTEA ensures that these risks are controlled and that there are plans implemented and tested for the recovery of its services in order to ensure customers the security of the continuity of the contracted support service.</p>
Responsabilidade	Responsibility
<p>A INCENTEA não pode ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos decorrentes de avarias ou atrasos das Actividades de Serviço de suporte, de instalação ou de projecto.</p>	<p>INCENTEA cannot be held responsible for any loss or damage arising from malfunctions or delays in the support, installation or project service activities.</p>
Registo de incidentes, pedidos de serviço, reclamações e observações	Registration of incidents, service requests, complaints and observations
<p>A INCENTEA disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de formalizar o registo de incidentes, pedidos de serviço e reclamações no website de suporte em https://wall.INCENTEA.com/ através do registo no formulário respetivo, sendo. Em alternativa e por indisponibilidade do site de suporte, pode ainda fazer o registo através do Call Center telefónico no número 808 222 808 com um custo de chamada local, por e-mail em info.pt@INCENTEA.com, ou ainda através de formalização em carta enviada para as nossas instalações em Rua dos Marinheiros, Lote 37, Frações D e F, ZICOFA (Zona Industrial da Cova das Faias), 2415-314, Leiria.</p> <p>No caso de necessitar formalizar uma observação sobre um serviço efetuado, o cliente através do seu supervisor da relação com a INCENTEA pode formalizar a observação a um incidente ou atividade do mesmo, no portal de suporte, dentro dos prazos estipulados para a aprovação de incidentes (48 horas).</p>	<p>INCENTEA makes available to its customers the possibility to formalize the registration of incidents, service requests and complaints on the support website in https://wall.INCENTEA.com/ through the registration in the respective form. Alternatively and by unavailability of the support site, you can also register through the Call Center by phone at 808 222 808 with a local call cost, by e-mail in info.pt@INCENTEA.com, or through formalization in a letter sent to our facilities in Rua dos Marinheiros, Lote 37, Frações D e F, ZICOFA (Zona Industrial da Cova das Faias), 2415-314, Leiria.</p> <p>In case you need to formalize a note about a service performed, the client through his supervisor of the relationship with INCENTEA can formalize the observation to an incident or related activity, in the support portal, within the deadlines stipulated for the approval of incidents (48 hours).</p>
Propriedade industrial e intelectual	Industrial and intellectual property
<p>Código fonte dos softwares fornecidos ou desenvolvidos pela INCENTEA - A INCENTEA fornece ao seu cliente ou a um parceiro, meios físicos (CD's ou outros) contendo software (programas de computador ou partes destes) desenvolvido especificamente para seu uso, os termos da Licença de Utilização, a documentação de instalação e utilização, e concede-</p>	<p>Source Code of software provided or developed by INCENTEA - INCENTEA provides its customer or a partner with physical means (CDs or others) containing software (computer programs or parts thereof) developed specifically for its use, the terms of the User License, the installation and use documentation, and grants customer or partner a license to use this development in</p>

<p>Ihe uma licença para utilizar este desenvolvimento de acordo com os termos aqui estabelecidos. O cliente ou parceiro não poderá ceder ou transmitir a título oneroso ou gratuito esse software e/ou desenvolvimento a terceiros ou copiá-los. Os direitos de propriedade intelectual e industrial e todos os demais direitos relativos ao software e/ou desenvolvimento são da propriedade da INCENTEA e dos seus fornecedores.</p>	<p>accordance with the term established here. The customer or partner may not assign or transmit against payment or free of charge such software and/or development to third parties or copy them. Intellectual and industrial property rights and all other rights relating to software and/or development are the property of INCENTEA and its suppliers.</p>
<p>Foro competente</p> <p>Para a resolução de qualquer litígio decorrente da interpretação ou da execução dos fornecimento realizados pela INCENTEA, será competente o foro da comarca de Leiria, com renúncia expressa a qualquer outro. As despesas judiciais ou extra judiciais, incluindo honorários do mandatário, daí decorrentes, serão suportadas pelo cliente.</p>	<p>Competent court</p> <p>For the resolution of any dispute arising from the interpretation or execution of the supplies made by INCENTEA, the district court of Leiria, Portugal shall have jurisdiction, with express waiver of any other. The legal or extrajudicial costs, including fees of the agent, arising therefrom, shall be borne by the client.</p>

Anexo GLOSSÁRIO	Attachment GLOSSARY
<p>Programa</p> <p>Consideram-se programas de computador qualquer aplicação informática quer seja aplicação da plataforma de base (como o sistema operativo, a base de dados, o antivírus, etc.), ou aplicação de gestão (para as áreas administrativa/financeira, comercial, produção, etc.).</p>	<p>Program</p> <p>Computer programs are any computer applications whether application of the base platform (such as operating system, database, antivirus, etc.), or management application (for administrative/financial, commercial, production, etc.).</p>
<p>Equipamento</p> <p>Consideram-se equipamentos todos os componentes físicos da solução como: servidores, postos de trabalho, impressoras, equipamento de rede e comunicações, etc.</p>	<p>Equipment</p> <p>Equipment is all the physical components of the solution such as: servers, workstations, printers, network equipment and communications, etc.</p>
<p>Consumível</p> <p>Consideram-se consumíveis todos os dispositivos necessários ao funcionamento dos equipamentos, mas que se gastam pelo uso (tinteiros e <i>toners</i> das impressoras, dispositivos para cópias de segurança, etc.).</p>	<p>Consumable</p> <p>Consumables are all devices necessary for the operation of the equipment, but which are spent by use (printer cartridges and toners, backup devices, etc.).</p>
<p>Instalação</p> <p>Considera-se instalação, qualquer serviço prestado no seguimento da venda de um equipamento ou programa, no sentido de colocar em funcionamento esse equipamento ou programa.</p>	<p>Installation</p> <p>Installation shall be considered any service provided following the sale of equipment or program, in order to put that equipment or program into operation.</p>
<p>Projecto</p> <p>Consideram-se projetos os serviços prestados no âmbito de uma proposta global que inclua por exemplo: instalação, parametrização, formação, customização e apoio no arranque de uma solução.</p> <p>Os projetos são orçamentados em dias, de acordo com tempos médios de implementação em projetos de dimensão equivalente.</p> <p>Neste sentido, são projetos abertos, facturando a INCENTEA os dias efectivamente realizados.</p>	<p>Project</p> <p>Projects are considered to be the services provided under a comprehensive proposal that includes, for example: installation, parameterisation, training, customization and support in the start-up of a solution.</p> <p>Projects are budgeted in days, according to average implementation times in projects of equivalent size.</p> <p>In this sense, they are open projects, and INCENTEA bills the days actually realized.</p>
<p>Importação de dados</p> <p>A importação de dados consiste na introdução (manual ou por transferência) dos dados base da aplicação: clientes, artigos, existências, documentos em aberto, etc..</p> <p>A importação de dados é da responsabilidade do cliente, nesse sentido, salvo indicação em contrário a importação de dados não se inclui nos serviços orçamentados.</p>	<p>Data import</p> <p>Data import consists of entering (manual or transfer) the application base data: customers, articles, stocks, open documents, etc..</p> <p>The import of data is the responsibility of the customer; accordingly, unless otherwise indicated the import of data is not included in the budgeted services.</p>
<p>Suporte</p> <p>Considera-se suporte, qualquer serviço prestado após a instalação de um equipamento ou programa, com o objectivo de resolver um mau-funcionamento, ou de realizar uma alteração da parametrização inicial ou de melhorar a funcionalidade desse equipamento ou programa.</p>	<p>Support</p> <p>Any service provided after the installation of an equipment or program is considered to be supported, with the aim of resolving a malfunction, or of making a change in the initial parameterization or of improving the functionality of that equipment or program.</p>
<p>Catálogo de Serviços</p> <p>O Catálogo de Serviços é um documento desenvolvido com o objetivo de definir e comunicar os serviços que integram a oferta da INCENTEA.</p>	<p>Service Catalog</p> <p>The Service Catalog is a document developed with the objective of defining and communicating the services that integrate the offer of INCENTEA.</p>

O Catálogo de Serviços serve igualmente de base e referência para o estabelecimento de acordos de nível de serviço com os clientes.	The Service Catalog also serves as a basis and reference for establishing service level agreements with customers.
SLA	SLA
O SLA (<i>Service Level Agreement</i>) é um acordo escrito que define o nível de serviço a prestar pela INCENTEA ao cliente, identificando os objetivos do serviço e as responsabilidades de ambas as partes.	The Service Level Agreement (SLA) is a written agreement that defines the level of service to be provided by INCENTEA to the customer, identifying the objectives of the service and the responsibilities of both parties.
Incidente	Incident
Consideram-se incidentes, todos os eventos que não fazendo parte dos processos operacionais normais estabelecidos para um determinado serviço, causem ou possam causar, uma interrupção ou redução da qualidade de serviço.	Incidents are considered, all events that are not part of the normal operational processes established for a given service, that cause or may cause, an interruption or reduction of the quality of service.
Incidente de segurança	Security incident
Evento que resulte, no âmbito da relação da INCENTEA com o cliente, ou possa vir a resultar, na perda ou dano de um ou mais atributos da informação, confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade, ou numa violação das Políticas de Segurança da Informação em vigor na INCENTEA .	Event that results, in the context of INCENTEA 's relationship with the client, or may result in the loss or damage of one or more attributes of the information, confidentiality, integrity and/or availability, or a violation of the Information Security Policies in force in INCENTEA .
Pedido de serviço	Service request
Consideram-se um <i>Pedido de Serviço</i> todos os eventos que não representem uma falha do sistema. São, por isso, um tipo de incidente.	All events that do not represent a system failure. They are, therefore, a kind of incident.
Reclamação	Complaint
Expressão de insatisfação efetuada à organização, relacionada com os seus produtos, serviços e/ou processos, para a qual é esperada e necessária uma resolução explícita ou implícita.	Expression of dissatisfaction made to the organization, related to its products, services and/or processes, for which an explicit or implicit resolution is expected and necessary.
Call Center	Call Center
O <i>Call Center</i> pretende ser o ponto de contacto, disponível para o cliente, vocacionado para o registo dos incidentes, <i>service requests</i> e assuntos comerciais, reportados pelo cliente, por telefone, e-mail ou fax. O <i>Call Center</i> efectua o registo e reencaminha o assunto para o <i>Service Desk</i> ou para a área comercial.	The Call Center aims to be the point of contact, available to the client, dedicated to the recording of incidents, service requests and commercial matters, reported by the client, by phone or e-mail. The Call Center registers and forwards the matter to the Service Desk or the business area.
Site de suporte	Support Site
O Site de Suporte a Clientes é uma área controlada na internet disponível para o cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, onde o cliente pode interagir com o <i>Service Desk</i> ou com a área comercial.	The Customer Support Site is an internet-controlled area available to the customer 24 hours a day, 7 days a week, where the customer can interact with the Service Desk or the commercial area.
Service desk	Service desk
O <i>Service desk</i> é a função que dá suporte aos utilizadores das organizações cliente na utilização dos serviços/produtos fornecidos/disponibilizados pela INCENTEA . O <i>Service desk</i> entra em contacto com o cliente, após o registo do incidente de acordo com a prioridade definida e o SLA acordado.	The Service Desk is the role that supports users of client organizations in the use of the services/products provided/made available by INCENTEA . The Service Desk contacts the customer after the incident has been registered according to the priority set and the agreed SLA.
Atividade de serviço	Service Activity
Consideram-se atividades de serviço todas as intervenções efectuadas no sentido de solucionar incidentes. As atividades de serviço são despoletadas após o registo do incidente. O <i>Service Desk</i> , de acordo com a prioridade definida e com o SLA estabelecido, agenda a atividade de serviço com o cliente. A atividade de serviço poderá ser realizada telefonicamente , nas instalações do cliente , nas instalações da INCENTEA ou remotamente .	Service activities are all interventions carried out in order to solve incidents. Service activities are triggered after the incident has been reported. The Service Desk, according to the defined priority and the established SLA, schedules the service activity with the client. The service activity can be carried out by telephone , at the customer's premises , at INCENTEA premises or remotely .
Atividade de serviço telefónica	Telephone service activity
Consideram-se atividades de serviço telefónicas os esclarecimentos prestados no decorrer de uma chamada telefónica resultante do registo de um incidente. As atividades de serviço telefónicas serão prestadas unicamente aos clientes com um Contrato de Suporte.	Telephone service activities shall be considered as clarifications provided in the course of a telephone call resulting from the recording of an incident. Telephone service activities will be provided only to customers with a Support Agreement.
Atividade de serviço nas instalações do cliente	Service activity at customer facilities
Sempre que, no seguimento de um incidente registado seja necessário uma atividade de serviço presencial e após acordo do	Where, following a recorded incident, a face-to-face service activity is required and after the customer's agreement,

<p>cliente, os técnicos da INCENTEA deslocar-se-ão às instalações do cliente para realizar a referida atividade.</p> <p>O tempo da atividade de serviço, que inclui o tempo de investigação caso exista, a deslocação, as alimentações e a estadia se existirem, será debitado de acordo com as condições do Contrato de Suporte do cliente ou, na falta deste, de acordo com a Tabela de Preços em vigor.</p>	<p>INCENTEA's technicians will travel to the customer's premises to carry out the said activity.</p> <p>The time of the service activity, which includes the investigation time if any, the movement, food and the stay if any, will be charged in accordance with the conditions of the Customer Support Agreement or, in the absence thereof, according to the Price List in force.</p>
<p>Atividade de serviço nas instalações da INCENTEA</p>	<p>Service activity at INCENTEA's facilities</p>
<p>Se desejar, o cliente pode deslocar-se às instalações da INCENTEA onde podem ser prestadas atividades de serviço. Sempre que possível, o cliente deve registar previamente o incidente para que o <i>Service Desk</i> possa agendar com o cliente a atividade de serviço nas instalações da INCENTEA.</p> <p>O tempo da atividade de serviço, que inclui o tempo de investigação caso exista, será debitado no âmbito das condições do Contrato de Suporte do cliente ou na falta deste, de acordo com a Tabela de Preços em vigor.</p> <p>Consideram-se atividades de serviço nas instalações da INCENTEA, as atividades decorrentes de uma atividade de serviço telefónica que necessite de investigação adicional, contacto com o fabricante ou que, qualquer outro motivo que não permita fechar o incidente no decorrer da chamada telefónica.</p>	<p>If desired, the customer can go to the INCENTEA facilities where service activities can be provided. Whenever possible, the customer must pre-register the incident so that the <i>Service Desk</i> can schedule the service activity with the customer at the INCENTEA facilities.</p> <p>The time of the service activity, which includes the investigation time if any, will be charged under the terms of the customer Support Agreement or in the absence thereof, in accordance with the Price List in force.</p> <p>The activities resulting from a telephone service activity requiring further investigation, contact with the manufacturer or any other reason for closing the incident during the telephone call are considered to be service activities at INCENTEA premises.</p>
<p>Atividade de serviço remota</p>	<p>Remote service activity</p>
<p>As atividades de serviço remotas são efectuadas através da internet e permitem a um técnico (que não esteja nas instalações do cliente) entrar no sistema informático do cliente para tentar solucionar o incidente.</p> <p>Para a INCENTEA prestar uma atividade de serviço remota o cliente deve dispôr de acesso à internet.</p> <p>As atividades de serviço remotas serão prestadas unicamente aos clientes com Contrato de Suporte.</p> <p>O tempo da atividade de serviço, que inclui o tempo de investigação caso exista, será debitado no âmbito das condições do Contrato de Suporte do cliente.</p>	<p>Remote service activities are carried out over the internet and allow a technician (who is not at the customer's premises) to enter the client's computer system to try to resolve the incident.</p> <p>In order for INCENTEA to provide a remote service activity, the customer must have internet access.</p> <p>Remote service activities will be provided only to customers with a Support Agreement.</p> <p>The time of the service activity, which includes the investigation time if any, will be charged under the terms of the Customer Support Agreement.</p>
<p>Disponibilidade</p>	<p>Availability</p>
<p>A INCENTEA considera que existe disponibilidade do seu sistema de suporte e manutenção, sempre que todos os mecanismos para efeitos de registo e controlo de incidentes se encontram em funcionamento normal sem restrições.</p>	<p>INCENTEA considers that its support and maintenance system is available, whenever all mechanisms for the purpose of recording and incident control are in normal operation without restrictions.</p>
<p>Contratos de Suporte</p>	<p>Support Agreements</p>
<p>A INCENTEA disponibiliza aos seus clientes os seguintes tipos de Contratos de Suporte:</p> <p>Contrato de Suporte Base (CSB) - Os clientes que pretendem usufruir das vantagens de ter um contrato de suporte, mas não necessitam do pré-agendamento de intervenções presenciais ou proactivas, podem aderir ao Contrato de Suporte Base. Este contrato, pago antecipadamente, assume que todas as intervenções são efetuadas por iniciativa do cliente.</p> <p>Contrato de Suporte Mensal (CSM) - Para os clientes que privilegiam uma relação continuada, criámos a versão Contrato de Suporte Mensal, que é caracterizada por: consumo mínimo de créditos mensais, garantido pela calendarização prévia de um número pré-determinado de intervenções mensais; suporte personalizado executado sempre pelos mesmos técnicos; preferência no atendimento do <i>Service Desk</i>; pagamento faseado ao longo do ano.</p> <p>Contrato de Suporte Global (CSG) - Para os clientes que privilegiam uma relação continuada, personalizada e simples, criámos a versão Contrato de Suporte Global, que é caracterizada por assumir que: o Cliente aderiu ao Contrato de Suporte Mensal, incluiu no Contrato as intervenções Proativas adequadas à dimensão do seu sistema. Oferecendo: deslocações gratuitas (até 90 km ida e volta); desconto nos serviços tabelados (SICs, SAMs, SADs); relatório anual sobre o sistema de informação</p>	<p>INCENTEA offers its clients the following types of Support Agreements:</p> <p>Base Support Agreement (CSB) - Customers who wish to enjoy the benefits of having a support contract, but do not require pre-scheduling of face-to-face or proactive interventions, can join the Base Support Agreement. This contract, paid in advance, assumes that all interventions are carried out by client's initiative.</p> <p>Monthly Support Agreement (CSM) - For customers who favor a continued relationship, we created the Monthly Support Agreement version, which is characterized by: minimum number of monthly credits, guaranteed by the prior schedule of a predetermined number of monthly interventions; custom support always executed by the same technicians; preference in <i>Service Desk</i> service; phased payment throughout the year.</p> <p>Global Support Agreement (CSG) - For customers who favor a continuous, personalized and simple relationship, we created the Global Support Agreement version, which is characterized by assuming that: the Client has adhered to the Monthly Support Agreement and has included proactive interventions appropriate to the size of their system. Offering: free allocations (up to 90 km round trip); discount on tabled services (SICs, SAMs, SADs); annual report on the information system implemented and the consequent suggested action plan for the following year; personalized follow-up.</p>

<p>implementado e o consequente plano de ação sugerido para o ano seguinte; Acompanhamento personalizado.</p> <p>Todos os contratos de suporte têm o SDD como forma de pagamento das respectivas facturas</p>	<p>All support contracts have SDD (SEPA) as payment method of their invoices</p>
<p>Nível de serviço do suporte INCENTEA (PC)</p> <p>Os clientes com relação contratual estabelecida e ativa para o suporte, tem um nível de serviço garantido pela INCENTEA para o primeiro contacto de resposta por parte do Service Desk com a finalidade de despoletar a resolução do incidente. O cliente é responsável por registar o incidente e validar o mesmo através do supervisor definido.</p> <p>Este nível de serviço é apelidado de SLA PC (<i>Service Level Agreement – Primeiro Contacto</i>).</p> <p>Para os Contratos do tipo CSB – o nível de serviço garantido é de 8 horas para 90% dos incidentes reportados.</p> <p>Para os Contratos do tipo CSM e CSG - o nível de serviço garantido é de 4 horas para 90% dos incidentes reportados.</p>	<p>INCENTEA support service level (PC)</p> <p>Customers with established and active contractual relationship for support, have a service level guaranteed by INCENTEA for the first response contact by the Service Desk for the purpose of triggering the resolution of the incident. The customer is responsible for recording the incident and validating it through the defined supervisor. This level of service is dubbed the Service Level Agreement (PC) (SLA PC).</p> <p>For CSB Contracts - the guaranteed service level is 8 hours for 90% of reported incidents.</p> <p>For CSM and CSG Contracts - the guaranteed service level is 4 hours for 90% of reported incidents.</p>
<p>Alterações ao serviço de suporte</p> <p>A INCENTEA no decurso da melhoria contínua e controlo do seu Sistema de Gestão, pode efetuar alterações que impactem no serviço de suporte aos seus clientes, provocando quebras de serviço que podem ser planeadas ou de emergência. Estas alterações estão previstas no nível de serviço acordado com o cliente. O processo definido para a gestão de alterações pretende implementar melhorias benéficas para o suporte ao cliente, com o mínimo possível de interrupção de serviço.</p> <p>Alterações Planeadas – Todas as alterações enquadradas no processo de melhoria contínua. São comunicadas ao cliente, caso provoquem a paragem dos serviços dentro do horário de serviço estipulado para o cliente.</p> <p>Alterações de Emergência – Todas as alterações ao Serviço de Suporte que necessitam ser implementadas imediatamente, para resolver incidentes críticos ou de segurança na infraestrutura da INCENTEA, podem provocar a quebra de serviço da INCENTEA.</p>	<p>Changes to support service</p> <p>INCENTEA, in the course of continuous improvement and control of its Management System, can make changes that impact the support service to its customers, causing service breakdowns that can be planned or emergency. These changes are foreseen at the level of service agreed with the customer. The process defined for change management aims to implement beneficial improvements to customer support, with the minimum possible service disruption.</p> <p>Planned Changes - All changes framed in the continuous improvement process. They are communicated to the customer, if they cause the stop of the services within the service hours stipulated for the client.</p> <p>Emergency Changes – Any changes to support service that need to be implemented immediately to resolve critical or security incidents in INCENTEA's infrastructure, can cause INCENTEA's service to crash.</p>