

# CONDIÇÕES GERAIS de PRESTAÇÃO de SERVIÇO e SUPORTE TÉCNICO

(Revisão 06 – 01/08/18)

## 1 Objeto

- 1.1 Prestação de serviço e suporte técnico fornecido pela BRAVETECH às empresas ou pessoas físicas **detentoras de licença de uso de software da BRAVETECH**, identificados nestas Condições Gerais como **usuários**.

A licença de uso certifica a instalação e o uso do SOFTWARE BRAVETECH, incluindo bancos de dados, programa principal e módulos integrados ao sistema. O uso do software está condicionado ao pagamento da licença de uso e às mensalidades referentes a atualização e suporte, conforme a política comercial da BRAVETECH.

- 1.2 A BRAVETECH prestará serviço e suporte técnico exclusivamente para software desenvolvido por ela, abrangendo:

- Instalação, configuração e utilização operacional do software
- atualizações da versão do software com programação definida pela BRAVETECH
- Configuração de relatórios, integrantes da versão adquirida pelo usuário
- Suporte a funcionalidades e relatórios implementados pela BRAVETECH a pedido do cliente.
- Intervenção e reparação da base de dados do sistema, dentro dos recursos técnicos disponíveis, exceto alterações ou danos causados pelo mau uso ou utilização inadequada.

- 1.3 Fica **expressamente excluído** todo e qualquer serviço e suporte relativos a outros softwares, inclusive sistemas operacionais, e sobre funcionamento e configuração de equipamentos de hardware.

## 2 Do Atendimento

A solicitação de atendimento de suporte nos termos destas Condições Gerais deve ser expressa pelo envio de Ticket, disponível em [www.bravetech.com.br/suporte](http://www.bravetech.com.br/suporte), email ou contato telefônico.

A BRAVETECH disponibilizará para todo usuário o aplicativo QS.exe (Quick Suport), que permite atendimento remoto assistido. Este software não exige instalação e nenhuma configuração pelo usuário, e conecta a máquina à máquina via Internet, com excelente qualidade e com rigorosos requisitos de segurança.

Os atendimentos serão controlados pelo suporte, que servirá de base para o controle do Acordo de Nível de Serviço (SLA).

## 3 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

O suporte será oferecido por telefone, email, software de suporte remoto - QS ou Ticket de suporte via internet e email ([www.bravetech.com.br/suporte](http://www.bravetech.com.br/suporte)).

Não está incluído no SLA **atendimento e suporte no endereço do usuário** (local). Esse tipo de atendimento está sujeito à aceitação da chamada, a critério da BRAVETECH, e será cobrada hora técnica, não incluso no valor mensal dos serviços de atendimento.

### Horário de Atendimento:

O atendimento será realizado em horário comercial, exceto feriados (relacionados no site):  
de segunda a quinta das 08:00h às 17:30h  
às sextas-feiras das 08:00h às 16:30h

### Nível BASE mensal do serviço:

O nível base de serviço é estabelecido em 10 chamadas/mes por cliente. Acima deste número de chamadas o atendimento será realizado sem a obrigatoriedade dos padrões do SLA.

### **Classificação de prioridades:**

Baixa	solicitações que não afetam funcionalidades do sistema
Média	Sistema operando parcialmente, sem atingir atividade crítica do cliente
Alta	Sistema completamente indisponível ou comprometido em atividade crítica do cliente

as prioridades devem ser definidas do ponto de vista do software BRAVETECH não considerando falhas ou indisponibilidade de outros recursos como internet, sistema ou software de terceiros relacionados aos recursos utilizados (como bancos e NFe), sistema operacional ou recursos de hardware; havendo ocorrência desses fatores, o atendimento não estará obrigado ao cumprimento dos prazos do SLA.

### **Tempo de Atendimento:**

Como regra geral, a resolução dos problemas deve ser realizada no decorrer do atendimento de abertura do chamado.

Durante o período de padronização das versões instaladas, o SLA não terá definição formal de prazos de atendimento, que será registrado e acompanhado através dos Tickets de chamada.

Após este período, serão definidos prazos, conforme a classificação de prioridades, que deverão ser cumpridos pela BRAVETECH. Nesta ocasião também serão definidas as condições e aplicação de penalidades de não atendimento aos padrões do SLA.

### **Aperfeiçoamento do SLA:**

O Acordo de Nível de Serviço - SLA entre a BRAVETECH e seus clientes deve ser um programa de melhoria contínua, através de serviços úteis, com padrões crescentes de desempenho.

Falhas ou erros durante esse processo devem ser discutidas com o objetivo de buscar melhorias e aperfeiçoamentos.

A evolução dos procedimentos e necessidades dos clientes e da BRAVETECH deverá ser analisada constantemente para refletir um SLA adequado.

## **3 Do Valor dos Serviços**

- **O custo mensal de atendimento** será definido conforme o número de usuários para uso simultâneo, seguindo a política de preços da Brabetech.
- Será cobrado uma taxa mensal de R\$ 60,00 por instância adicional disponibilizada na instalação
- O custo de atendimento e prestação de serviços de **suporte no endereço do usuário** (local), quando houver, será **de R\$ 110,00 a hora** acrescidos do custo de deslocamento e/ou despesas de viagem, onde couber, e não está incluso no custo mensal de atendimento.
- os valores dos serviços de suporte serão reajustado anualmente pela variação do IGP-M, no mes de Setembro. O primeiro reajuste será aplicado de forma proporcional, sempre em setembro.
- Atendimento local em horário diferenciado do especificado neste SLA está sujeito à aceitação da chamada e sofrerá acréscimo de 50% em dias úteis ou 100% para domingos ou feriados.
- A cobrança será através de bloqueto bancário, com vencimento de 10 dias da data de emissão.
- A BRAVETECH pode suspender temporariamente o atendimento no caso de atraso de pagamento.

## **5 Serviços Não contemplados**

Não estão contemplados nestas Condições Gerais, todo serviço ou suporte que venha a ser solicitado pelo usuário que se caracterize como:

- Alterações no Programa para novos recursos, inclusive relatórios, segundo critérios da BRAVETECH.
- Suporte para relatórios ou funcionalidades implementados diretamente pelo usuário

O atendimento a estes serviços podem ser combinados entre o cliente e a BRAVETECH, caso a caso, baseado no escopo de consenso entre o cliente e a BRAVETECH.

A BRAVETECH preserva a integridade de suas mídias, inclusive contra VÍRUS de qualquer natureza. A incidência de VÍRUS em programas e sistemas utilizados pelo usuário é de sua inteira responsabilidade não estando, portanto, a pesquisa e eliminação de VÍRUS entre os serviços incluídos nestas Condições Gerais.

É de inteira responsabilidade do usuário a manutenção sistemática de CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP). A BRAVETECH não se responsabiliza por perda de dados em função da falta de cópias de segurança ou de sua elaboração inadequada. A assistência e o suporte para problemas decorrentes desses casos estarão sujeitos a custos adicionais e não estão incluídos no escopo dessas Condições Gerais de Atendimento.