

Condições de manutenção de software

publicadas pela Associação Profissional da Indústria da Eletricidade e Eletrónica Austríaca
FEET - Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie Österreich



1. Objeto do contrato

- 1.1 Estas condições de manutenção de software aplicam-se a todas as transações jurídicas entre empresas no que concerne a manutenção de software licenciado anteriormente fornecido pelo prestador do serviço. No âmbito destas condições, entende-se por Software todos os programas informáticos desenvolvidos e adaptados pelo prestador do serviço, de acordo com as normas vigentes, ou personalizados para o cliente, nos termos das disposições legais do [§ 40.ª da Lei Austríaca dos Direitos de Propriedade Intelectual e Industrial](#) para utilização em, operação ou controlo de dispositivos e sistemas técnicos elétricos ou eletrónicos.
- 1.2 Nos termos destas condições entende-se por Manutenção a garantia que o prestador do serviço confere quanto ao funcionamento da versão do software licenciado. Estão incluídas nesta garantia sobretudo a integração de dispositivos que asseguram a segurança dos sistemas, de patches e de atualizações de software.
- 1.3 O âmbito exato dos serviços de manutenção deve ser convencionado individualmente.
- 1.4 Salvo convenção em contrário, a manutenção de software de terceiros não faz parte do objeto do contrato.
- 1.5 O prestador do serviço reserva-se o direito de suspender o serviço de manutenção quando o software deixar de fazer parte dos produtos que integram a sua oferta. O prestador do serviço informará o cliente antecipadamente, propondo, se possível, alternativas.

2. Celebração do contrato

- 2.1 Em caso de dúvida, as ofertas do prestador do serviço são consideradas não vinculativas. O contrato é considerado celebrado quando o prestador do serviço, após receber a encomenda do cliente, confirma o pedido por escrito.
- 2.2 Quaisquer alterações posteriores ou aditamentos ao presente contrato que regulamentam a manutenção de software, incluindo as presentes condições, carecem de formulação por escrito. As condições que difiram das presentes devem ser consideradas alvo de convenção individual, caso o prestador do serviço manifeste expressamente o seu acordo.

3. Outras obrigações contratuais do cliente

- 3.1 O cliente fica obrigado a
 - a) fazer tudo o que for necessário para que os serviços sejam prestados atempadamente e sem interrupções;
 - b) executar corretamente, a suas expensas e por sua responsabilidade, todos os trabalhos de preparação eventualmente necessários e disponibilizar atempadamente ao prestador do serviço toda a documentação existente. Esta documentação continua a ser propriedade do cliente e pode ser utilizada pelo prestador do serviço e pelas empresas por si subcontratadas somente para os fins previstos na prestação dos serviços;
 - c) tomar, a suas expensas, as devidas medidas de prevenção de acidentes;
 - d) facultar ao prestador do serviço ou seus subcontratados acesso físico às instalações ou criar as condições necessárias para o efeito; preparar as condições necessárias que permitam ao prestador do serviço o acesso remoto ao software alvo de manutenção; e
 - f) informar de imediato o prestador do serviço de quaisquer alterações nas condições de utilização.
- 3.2 Na eventualidade de o cliente não cumprir com as suas obrigações, o prestador do serviço tem o direito de declinar a prestação do serviço e de rescindir o contrato nos termos da legislação em vigor. O cliente é sempre responsável por danos (como períodos de imobilização, etc.) causados ao fornecedor na sequência do incumprimento de tais obrigações.

4. Cobrança de Serviços

- 4.1 Salvo convenção em contrário, os serviços serão cobrados em função do tempo e das despesas (obra). Se acordado por escrito, também pode ser definido um valor fixo. Salvo convenção por escrito em contrário, os serviços serão prestados durante o horário de expediente normal do prestador do serviço.
- 4.2 Serviços Segundo a Obra
Os serviços do prestador do serviço serão contabilizados da seguinte forma:
Remuneração do pessoal: O cliente atesta o tempo de trabalho do pessoal ao serviço do prestador do serviço através de folhas de serviço.
O período de trabalho começa com a entrada do pessoal e termina com a sua saída das instalações do cliente. Se o cliente não atestar o serviço sem fundamento suficiente, os registos do fornecedor serão considerados como base de cálculo. Para o tempo de serviço serão consideradas as taxas acordadas ou definidas na proposta.
No que diz respeito às manutenções realizadas através de acesso remoto, o prestador do serviço regista ele próprio o tempo despendido.
- 4.3 Serviços a uma taxa fixa
A taxa fixa cobre os serviços acordados por escrito que serão prestados regularmente pelo prestador do serviço. Este pressupõe um fluxo de trabalho contínuo e a execução atempada de todos os pré-pagamentos necessários por parte do cliente. As despesas extraordinárias incorridas pelo prestador do serviço devido a circunstâncias a que é alheio, como alterações posteriores do conteúdo ou o âmbito dos serviços, bem como tempos de espera, etc, serão imputadas ao cliente.
- 4.4 Salvo convenção em contrário, o preço não inclui o alojamento nem as despesas de deslocação do pessoal a cargo do prestador do serviço, pelo que estes serão cobrados à parte.
- 4.5 Aos valores acresce IVA e, na falta de outro acordo, os demais impostos, taxas e contribuições aplicáveis.

5. Pagamento

- 5.1 O montante e o vencimento da taxa de utilização única e/ou corrente devem ser acordados em convenção individual, aplicando-se o mesmo a possíveis garantias de capital.
- 5.2 O cliente não tem o direito de reter ou deduzir pagamentos por reclamação de garantia ou outras exigências.
- 5.3 O pagamento é considerado liquidado no dia em que o prestador do serviço puder dispor do mesmo.
- 5.4 Se o cliente tiver em atraso um pagamento ou serviço acordado no âmbito deste ou de outros atos jurídicos, o vendedor pode, sem prejuízo dos seus restantes direitos,
 - a) adiar o cumprimento das suas próprias obrigações ou de outros serviços até à execução deste pagamento e fazer uso do devido adiamento do prazo de entrega,
 - b) exigir o pagamento de todas as dívidas em aberto cobertas por este ou outros atos jurídicos e liquidar os devidos juros de mora destes montantes a partir da data de vencimento incluindo o respetivo imposto sobre vendas, desde que o prestador do serviço não apresente provas de custos excedentários,
 - c) em caso de incapacidade de pagamento qualificada, ou seja, após dois atrasos no pagamento, satisfazer outros atos jurídicos somente contra pagamento antecipado.
 - d) rescindir o contrato com efeito imediato definindo um período de carência de 14 dias. Em todo o caso, o prestador do serviço tem o direito de cobrar custas pré-processuais, em particular processos de cobrança e custas com advogados, de acordo com os regulamentos legalmente aplicáveis.
- 5.5 O prestador do serviço tem o direito de enviar a fatura por via eletrónica.

6. Garantia e Responsabilidade por Falhas

- 6.1 O prestador do serviço garante a execução correta da prestação de serviço acordada contratualmente. Salvo convenção individual em contrário, a garantia legal é aplicável a cada um dos serviços de manutenção.
- 6.2 Salvo convenção individual em contrário, deve ser provado que a falha já existia à data da transferência, nos termos das condições gerais de garantia.
- 6.3 Não há direito a garantia nem a exigir responsabilidades com base em informação contida em catálogos, prospectos, literatura promocional e afirmações verbais ou por escrito que não constem expressamente do contrato.
- 6.4 Condição para a compensação por reclamação de garantia, salvo convenção individual em contrário, é a verificação imediata dos serviços de manutenção realizados, uma notificação imediata, por escrito, das falhas detetadas, na qual o cliente procura especificar, detalhadamente, os desvios das especificações, os passos de operação que originaram a deficiência, assim como as mensagens de erro do software.
- 6.5 A condição para qualquer eliminação de falhas consiste em tratar-se de um erro
 - a) funcional;
 - b) reproduzível;
 - c) o prestador do serviço ter instalado, gratuitamente, durante o período de garantia, novas versões;
 - d) o prestador do serviço receber do cliente toda a documentação e informação necessária para proceder à eliminação do erro; e
 - e) for concedido ao prestador do serviço acesso ao hardware e software, durante o horário de expediente normal.
- 6.6 Cabe ao prestador do serviço decidir se a eliminação das falhas ou seja, os desvios das especificações válidas que interferiram negativamente com as funções é feita através do fornecimento de software novo ou através da modificação do programa.
- 6.7 A garantia não se aplica a software em que o cliente ou terceiros tenham feito alterações, sem autorização prévia por escrito do prestador do serviço, mesmo que a falha se refira a um componente não intervencionado.
- 6.8 Nenhuma das reivindicações por falhas do software fornecido e licenciado está sujeita ao preenchimento das condições.

7. Direitos de Propriedade Intelectual e Industrial

- 7.1 O prestador do serviço apoiará o cliente na defesa de todos os direitos assentes no princípio de que a prestação do serviço tenha violado um direito de autor ou direito de proteção comercial em vigor no ordenamento jurídico suíço. O cliente informará o prestador do serviço imediatamente e por escrito e, em caso de litígio, fará a denúncia do mesmo, caso sejam reclamadas reivindicações deste tipo.
- 7.2 Caso se façam valer reivindicações decorrentes da violação dos direitos de proteção, que devam ser representados pelo prestador do serviço, o prestador do serviço pode modificar o software, às suas custas, ou fazer valer um direito de utilização. Caso isto não seja possível com um dispêndio considerado razoável, cabe ao cliente, após solicitação do prestador do serviço, a devolver, de imediato, o original e todas as cópias do software, incluindo toda a documentação entregue. Todos os requisitos do cliente em termos de violação de direitos de proteção comercial e de direitos de autor, excluindo quaisquer outras obrigações adicionais do prestador do serviço, serão definitivamente regulamentados em seguida.

7.3 O prestador do serviço reserva-se o direito de verificar a utilização do software abrangido pelos serviços de manutenção ou de verificar o software visado ("Auditar"), pressupondo que anuncia a verificação com uma antecedência de 14 dias. Na auditoria, o cliente está obrigado a prestar toda a ajuda necessária ao prestador do serviço, garantindo-lhe acesso suficiente à informação. Na eventualidade de a remuneração paga ter sido demasiado reduzida, o valor restante deve ser pago no prazo de 14 dias após solicitação por escrito, incl. custos da auditoria. Se o pagamento não for realizado, o prestador do serviço está autorizado a rescindir o contrato a título extraordinário.

Se a auditoria realizada pelo prestador do serviço se revelar inconclusiva, cada parte suporta 50% dos custos.

7.4 O cliente garante que o software abrangido ou integrado no serviço de manutenção não recai sobre as mesmas condições de licenciamento OSS do software Open Source utilizado.

7.5 O software para o qual o prestador do serviço apenas dispõe de um direito de utilização derivado, e não se tratando de um software Open Source (software de terceiros), aplicam-se adicional e prioritariamente as determinações das condições de utilização acordadas entre o prestador do cliente e o titular da licença, desde que relativas ao cliente (como, p. ex. End User License Agreement (Contrato de Licença de Utilizador Final). O prestador do serviço alerta para os mesmos e faculta o acesso a pedido do cliente.

8. Responsabilidade

8.1 Salvo convenção individual em contrário, o prestador do serviço é responsável pelos danos, desde que provado dolo ou negligência grosseira, no âmbito das determinações legais. A responsabilidade total do prestador do serviço é limitada ao valor líquido da encomenda ou a EUR 500.000,00, consoante o que for mais baixo. A responsabilidade do prestador do serviço está limitada a 25% do valor líquido da encomenda ou a EUR 125.000,00 por caso, consoante o que for mais baixo.

8.2 Salvo convenção individual em contrário, estão excluídas a responsabilidade por negligência ligeira, com exceção de danos pessoais, bem como a substituição de danos subsequentes, danos patrimoniais, danos indiretos, falha de produção, encargos financeiros, custos com energia de substituição, perda de energia, dados ou informações, de lucros perdidos, poupanças não alcançadas, de perda de juros e de danos de terceiros contra o comprador.

8.3 Salvo convenção em contrário, está excluída qualquer indemnização por danos em caso de incumprimento de todas as condições de instalação, implementação e utilização (como por exemplo, as que constam do manual de instruções) ou dos requisitos oficiais de licenciamento.

8.4 Se forem acordadas penalizações contratuais, são excluídas reclamações do cliente que estejam para além do respetivo título.

8.5 Por último, as regras do ponto 8 são válidas para todas as reclamações do cliente contra o prestador do serviço, qualquer que seja o motivo e título jurídico, e são válidas igualmente para qualquer colaborador, empresa subcontratada e subcontratado do prestador do serviço.

9. Resolução e Rescisão do Contrato

9.1 Qualquer das partes tem o direito de rescindir o contrato se, em caso de violação do disposto no mesmo, a outra parte recusar responder a um pedido por escrito de reparação de tal infração no prazo de 30 dias após receção do pedido.

9.2 Uma das partes tem o direito de rescindir o contrato sem período de carência se for aberto um processo de insolvência sobre o património da outra parte ou se for requerida a abertura de um processo de insolvência por falta de liquidez. Se o direito de rescisão for executado, este entra em vigor com a decisão de não prosseguir com o negócio. Se o negócio prosseguir, a rescisão entra em vigor somente 6 meses após a abertura do processo de insolvência ou após a entrega do requerimento de abertura por falta de liquidez. Em todo o caso, a rescisão do contrato tem efeitos imediatos se o direito de insolvência que assiste a parte insolvente não o impedir ou se a rescisão do contrato for imprescindível para prevenir desvantagens económicas graves para a outra parte.

9.3 A rescisão do contrato nos termos da alínea 9.1 não cria qualquer responsabilidade para a parte que motivou a rescisão.

10. Proteção de dados

10.1 O cliente cumprirá as disposições da lei de proteção dos dados pessoais. Se o prestador do serviço, no âmbito da manutenção, tiver acesso a dados pessoais, cabe ao cliente garantir que os visados da referida utilização de dados sejam informados da mesma e concordem com o referido acesso, desde que e na medida do exigido pela manutenção.

10.2 O cliente confere ao prestador do serviço o direito ilimitado no tempo e no espaço, não exclusivo, transferível e livre de pagamento, de processar os dados do equipamento alvo de intervenção, com proteção de automação, de forma isenta, avaliando-os estatisticamente, e a utilizar os conhecimentos adquiridos decorrentes da manutenção para benefício próprio bem como para a prestação de trabalhos de manutenção a realizar em nome de terceiros.

11. Apresentação de Reclamações

O cliente deve apresentar judicialmente eventuais reclamações no prazo de 3 anos a partir da prestação dos serviços, desde que as disposições legais não prevejam outros prazos, caso contrário perderá o direito às mesmas.

12. Cumprimento das Normas de Exportação

12.1 Em caso de transferência dos bens fornecidos pelo prestador do serviço ou dos serviços de manutenção realizados e da respetiva documentação, independentemente da forma como são disponibilizados, incluindo qualquer tipo de apoio técnico a terceiros, o cliente deve cumprir as disposições legais nacionais e internacionais em vigor em matéria de (re-

)exportação. Em todo o caso, terá de cumprir as disposições legais sobre (re)exportação em vigor no país sede do prestador do serviço, da União Europeia, do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte e dos Estados Unidos da América em caso de transferência de bens ou serviços de manutenção prestados a terceiros.

12.2 Desde que necessário para inspeções de controlo das exportações, o cliente deve apresentar imediatamente ao prestador do serviço, a seu pedido, toda a informação necessária, como o destinatário final, o utilizador final e a finalidade dos bens ou serviços.

13. Princípios Gerais

13.1 Cabe ao prestador do serviço informar o cliente sempre que a prestação do serviço for assegurada por subcontratados. As empresas pertencentes ao consórcio do prestador do serviço são consideradas antecipadamente como aceites.

13.2 Na eventualidade de existirem disposições individuais do presente contrato ou condições que sejam inválidas, as restantes disposições mantêm-se intactas. A disposição inválida deve ser substituída por outra válida, o mais próxima possível do objetivo visado.

13.3 A versão alemã é a versão autêntica das condições e deve ser utilizada também para efeitos de interpretação do contrato.

14. Jurisdição e Lei Aplicável

Quaisquer litígios decorrentes do contrato, incluindo acerca da sua existência ou não existência, ficam sujeitos exclusivamente à jurisdição do tribunal competente da sede do prestador do serviço, em Viena, do tribunal distrital de Innere Stadt. O contrato é regido pelo direito austríaco, com exclusão das normas relativas à transposição para a lei de países terceiros. É excluída a aplicação da Convenção UNCITRAL das Nações Unidas acerca da arbitragem comercial internacional.

15. Cláusula de Salvaguarda

A execução do contrato por parte do fornecedor pressupõe a inexistência de obstáculos decorrentes de disposições nacionais ou internacionais sobre (re-)exportação, em particular embargos e/ou demais sanções.

Versão de abril de 2018