



**ARTSOFT**

# Partner Revenue Generation Program

**ARTSOFT 2026**

- ③ PARTNER REVENUE GENERATION PROGRAM
- ⑦ NÍVEIS DE PARCERIA
- ⑧ MODELO DE RECEITA E MARGENS
- ⑫ VIP: VALUE & INNOVATION PROTECTION
- ⑯ FORMAÇÃO DE PARCEIROS
- ⑰ PROGRAMA DE LEADS
- ⑲ PROGRAMA DE MARKETING
- ㉑ ARTSOFT PROFESSIONAL SERVICES
- ㉓ REGRAS OPERACIONAIS E LICENCIAMENTO
- ㉕ PACOTES E SUBSCRIÇÃO DE SUPORTE
- ㉖ CÓDIGO DE CONDUTA

## PARTNER REVENUE GENERATION PROGRAM

Bem-vindo ao novo Programa de Parceiros ARTSOFT, uma estrutura moderna, orientada ao crescimento e desenhada para reforçar a sustentabilidade, a rentabilidade e o impacto do nosso ecossistema de parceiros.

A ARTSOFT inicia agora uma nova fase de evolução tecnológica e comercial. Num contexto em que os modelos de software empresarial mudam rapidamente, onde os clientes exigem mais inovação, maior segurança e serviços de valor acrescentado, a ARTSOFT tomou uma decisão estratégica:

Apostar ainda mais no canal. Evoluir com o canal. Criar valor com o canal. O Partner Revenue Generation Program (PRGP) é a materialização desse compromisso: uma estrutura clara, meritocrática e orientada ao crescimento, que reforça a relação entre a ARTSOFT e os seus parceiros de negócio.

### **Porquê este novo programa?**

#### **O mercado transformou-se:**

- Os clientes procuram soluções mais inteligentes, integradas e eficientes.
- A necessidade de atualizações contínuas aumentou substancialmente.
- A inovação tecnológica (IA, automação, conectividade, APIs) deixou de ser opcional.
- A sustentabilidade dos modelos tradicionais de manutenção requer modernização.

#### **A ARTSOFT tem vindo a investir profundamente na evolução da sua plataforma:**

- Nova base tecnológica, mais robusta e moderna.
- Melhoria de performance, estabilidade e segurança.
- Evolução do modelo de manutenção para o VIP – Value & Innovation Program.
- Repositionamento estratégico da oferta focado na criação de valor para o Cliente e para os Parceiros.
- Estrutura de níveis redesenhada, com critérios claros e orientada ao mérito.

## O que ganha o parceiro com o PRGP?

- Mais receita, através de margens atualizadas e orientadas à performance.
- Mais fidelização, com o novo modelo VIP e com um portefólio de valor reforçado que aprofunda as implementações dos clientes criando maior relação.
- Mais oportunidades de serviço, com módulos adicionais, integrações e automação.
- Mais apoio comercial e técnico, com ferramentas, conteúdos e processos atualizados.
- Mais acesso à inovação, incluindo funcionalidades emergentes, automações e bases tecnológicas reforçadas.

## O nosso compromisso com o canal

O PRGP foi construído sobre três princípios fundamentais:

### **1. Transparência e meritocracia**

Regras claras, critérios objetivos e previsibilidade nas margens e no investimento.

### **2. Valor partilhado**

A ARTSOFT cresce quando os seus parceiros crescem e este programa foi pensado para favorecer a rentabilidade do canal.

### **3. Inovação contínua**

Preparar o ecossistema ARTSOFT para os próximos anos, com uma plataforma capaz de acompanhar a evolução tecnológica e regulamentar.

Este guia descreve, de forma simples e objetiva, o novo programa de parceiros ARTSOFT.

## VISÃO GERAL DO PARTNER REVENUE GENERATION PROGRAM

O Partner Revenue Generation Program foi concebido para impulsionar o crescimento conjunto entre a ARTSOFT e o seu ecossistema de parceiros. O PRGOP estabelece um modelo moderno, transparente e orientado à criação de valor — garantindo que os parceiros têm condições reforçadas para gerar receita, fidelizar clientes e liderar a evolução tecnológica do mercado.

### Objetivo do PRGP

#### *O PRGP tem como propósito:*

- Atualizar o modelo de colaboração com o canal com objetivos partilhados,
- Reforçar a relação entre a ARTSOFT e os seus parceiros,
- Reforçar a sustentabilidade do negócio dos parceiros,
- Simplificar processos e estruturas,
- Aumentar a competitividade da oferta ARTSOFT,
- Garantir que clientes e parceiros beneficiam de um ciclo contínuo de inovação.

### O que muda com o PRGP

#### *O PRGP introduz melhorias estruturais que elevam a relação entre a ARTSOFT e o canal:*

- Novo modelo VIP (Value & Innovation Program) que substitui o CAP tradicional e acrescenta valor ao cliente.
- Atualização das margens comerciais, valorizando e premiando a performance do parceiro.
- Oferta de soluções que reforça o valor entregue ao cliente e cria novas oportunidades de serviços para o parceiro.
- Ferramentas, processos e documentação renovados, facilitando a venda, implementação e suporte.
- Maior previsibilidade e sustentabilidade para todo o ecossistema.

## Estrutura do Programa

*O PRGP organiza-se em quatro componentes principais:*

### **Níveis de Parceiros**

Estrutura de níveis clara, com benefícios progressivos e requisitos objetivos.

### **Modelo de Receita e Margens**

Margens atualizadas, ligadas ao desempenho e ao foco em new business, retenção e crescimento.

### **VIP - Value & Innovation Program**

A nova estrutura de manutenção e evolução tecnológica que cria valor e garante inovação contínua ao cliente.

### **Oferta reforçada**

Conjunto de módulos, integrações, ferramentas e benefícios que aumentam o valor percebido e criado pelos parceiros.

## Benefícios

### **Benefícios chave para os parceiros:**

- Aumento potencial de receita anual.
- Relacionamento reforçado com clientes graças ao novo pacote de valor.
- Mais oportunidades de serviços, consultoria e implementação.
- Acesso antecipado a tecnologia, documentação e ferramentas.
- Maior autonomia e previsibilidade no planeamento comercial.

## O papel do Parceiro

*Os parceiros assumem um papel central na expansão e modernização da base instalada ARTSOFT.*

O PRGP cria o enquadramento certo para:

- Atrair novos e melhores clientes,
- Modernizar implementações existentes e expandir o ERP nos clientes,
- Impulsionar upgrades,
- Reforçar a oferta de serviços,
- Cimentar relações duradouras com os clientes.

## NÍVEIS DE PARCERIA

O Partner Revenue Generation Program (PRGP) organiza os parceiros ARTSOFT numa estrutura de níveis que garante transparência, meritocracia e previsibilidade. Cada tier representa um grau de compromisso, experiência e capacidade de criação de valor para os clientes.

Esta estrutura permite reconhecer e premiar o desempenho, incentivar o crescimento e garantir que todos os parceiros têm acesso aos benefícios adequados ao seu nível de operação.

### Objetivos dos Níveis

A definição de níveis permite:

- Reforçar a diferenciação entre níveis de especialização e capacidade.
- Oferecer benefícios proporcionais ao impacto comercial e técnico.
- Criar percursos de evolução claros dentro do ecossistema ARTSOFT.
- Melhorar a qualidade das implementações, suporte e entregas.

### Os Níveis do PRGP

O novo PRGP organiza os parceiros em quatro níveis principais: Registered, Authorized, Growth e Strategic Partner.

## REGISTERED PARTNER

Este é o nível mínimo de entrada no ecossistema ARTSOFT.

Aplica-se a parceiros em fase inicial, em onboarding ou em requalificação.

Estes parceiros ainda não possuem a certificação mínima obrigatória.

A permanência no nível Registered é avaliada anualmente, sendo possível a desqualificação após dois anos sem evolução.



### AUTHORIZED PARTNER

Este é o nível base para parceiros implementadores ARTSOFT. Exige competências comerciais e técnicas, certificação mínima concluída e histórico comprovado de implementações. Representa o primeiro nível de parceria operacional plena.



### GROWTH PARTNER

O Growth Partner é um parceiro ativo com forte potencial de expansão. Apresenta competências técnicas avançadas, compromisso comercial regular, níveis saudáveis de retenção e um plano claro de crescimento. Este nível representa o parceiro que está a consolidar a sua posição e a expandir o seu portefólio ARTSOFT.



### STRATEGIC PARTNER

Os Strategic Partners são os parceiros de alto desempenho do ecossistema ARTSOFT. Destacam-se pelo elevado volume de negócio, elevada retenção, capacidade técnica diferenciada e alinhamento estratégico com a evolução da plataforma. Gerem implementações complexas, complementam o ERP com soluções próprias ou verticais e mantêm um compromisso firme com metas conjuntas de crescimento.

# ESTATUTOS REQUISITOS E BENEFÍCIOS

## Requisitos

	Registered Partner	Authorized Partner	Growth Partner	Strategic Partner
Certificação mínima	Não aplicável	Technician + 2 temáticas	Technician + 4 temáticas	Mín. 1 Specialist + 6 temáticas
Recursos Técnicos	1 (não certificado)	1 certificado	2 certificados	3+ certificados
Desenvolvem soluções complementares ao ARTSOFT	Não	Opcional	Recomendado	Obrigatório autónomo ou com a ARTSOFT
Acesso à área reservada	Sim	Sim	Sim	Sim
Atividades de promoção da marca ARTSOFT	Não aplicável	Não aplicável	Sim*	Sim**
Capacidade para integrar aplicações/dispositivos externos	Não exigido	Não exigido	Não exigido	Exigido
Mínimo de novas implementações por ano	0	1	2	3+

## Benefícios

Acesso ao Partner Portal	Não	Sim	Sim	Sim prioritário
Acesso ao Lead Generation Program	Não	Sim	Sim	Sim
Acesso à formação de integração	Não	Não	Sim mediante pagamento	Sim
Uso interno ARTSOFT	3 postos	5 postos	10 postos	30 postos
Presença no site ARTSOFT	Não	Sim	Sim	Sim
Account Manager dedicado	Sim	Sim	Sim	Sim
Convite para lançamentos versões e produtos	Sim	Sim	Sim	Sim
Acesso comparticipação de publicidade	Não	Não	Sim	Sim
Incidências de suporte incluídas				
Telef/Canais digitais (p/ semestre)	2   10	20   50	50   100	100   250
Convite para Advisory Council	Não	Não	Não	Sim
Margem Comercial	Margem mínima	Tabela de margens	Tabela de margens	Tabela de margens
Fastpass	Não	Não	2	5
Fee Anual de Parceria	600€	800€	1600€	3500€

### Incidências de suporte extra:

10 incidências telefone: 200 eur

10 incidências canais digitais: 100 eur

\* Presença digital (site e redes sociais)

\*\* Presença digital + outras ações de divulgação como mailings, telemarketing e eventos

## MODELO DE RECEITA E MARGENS

O Partner Revenue Generation Program introduz um modelo de margens mais claro, meritocrático e alinhado com o valor real que cada parceiro gera no ecossistema ARTSOFT.

Este modelo assegura previsibilidade, sustentabilidade e incentiva comportamentos que trazem maior crescimento e qualidade ao canal.

### Princípios do novo modelo de margens

O novo esquema comercial assenta em três pilares:



#### ***Meritocracia e desempenho real***

As margens deixam de depender apenas de volume acumulado e passam a refletir:

- A aquisição de novos clientes;
- A retenção e satisfação da base instalada;
- A certificação técnica;
- O rigor nos pagamentos e nas operações.



#### ***Transparência e simplicidade***

Cada nível tem margens claras, acessíveis e previsíveis.

O parceiro sabe antecipadamente qual o seu escalão e o que precisa para evoluir para o próximo nível.



#### ***Crescimento sustentável para todo o ecossistema***

O modelo foi redesenhado para garantir maior rentabilidade para os parceiros ativos incentivando à evolução

## ESTRUTURA DE MARGENS

€ Vendas brutas (após descontos) / semestre	Margem licenciamento (%)	Margem VIP (%)	Margem Plugins (%)	Margem SaaS (%)
Até 9.099 €	30	16		
De 9.100 € a 14.299 €	32	18		
De 14.300 € a 25.999 €	35	21		
De 26.000 € a 40.299 €	40	26	25	35
40.300€ a 84.500€	42	28		
Mais de 84.500€	45	31		

As vendas brutas são relativas a licenciamento ARTSOFT e VIP.

A estas margens acresce um prémio de até + 5% calculados consoante os critérios definidos no programa, nomeadamente:

### **Desenvolvimento de novos negócios:**

Semestralmente são definidos com os parceiros objetivos de novo negócio (new names). Quando o parceiro atinge esse objetivo, majora a margem do semestre seguinte em mais 2%.

### **Fidelização de clientes:**

Parceiros com taxa de churn inferior a 6% (valor de VIP perdidos no semestre face a estimativa de faturação), terão +1% de margem.

### **Compliance financeiro:**

Parceiros que cumpram as condições de pagamento no semestre anterior, com prazo de pagamentos igual ou inferior ao acordado, terão +1% de margem.

### **Certificação:**

Parceiros com a certificação technician completa e atualizada terão +1% de margem.

## VIP: VALUE & INNOVATION PROTECTION

O VIP – Value & Innovation Protection é o novo modelo de manutenção, evolução tecnológica e continuidade do ARTSOFT. Substitui integralmente o CAP tradicional e reforça o compromisso da ARTSOFT em garantir uma solução estável, atualizada, segura e preparada para o futuro.

Este novo modelo reforça também a estratégia da ARTSOFT de trabalhar lado a lado com os Parceiros, garantindo que estes dispõem de uma base instalada mais estável, satisfeita e aberta à evolução.

### O que o VIP garante ao cliente

#### ***Evolução contínua e melhoria da plataforma***

O VIP assegura que o cliente tem acesso permanente a novas funcionalidades, melhorias técnicas e otimizações que reforçam a eficiência operacional e a competitividade da solução.

#### ***Segurança reforçada***

Inclui atualizações ligadas a segurança de dados, cibersegurança e boas práticas tecnológicas, reduzindo riscos e garantindo que o ERP permanece robusto e protegido.

#### ***Conformidade legal garantida***

Permite ao cliente manter o software continuamente alinhado com exigências fiscais, legais e regulatórias, sem necessidade de intervenções adicionais.

#### ***Performance e estabilidade***

As atualizações incluídas no VIP visam uma redução de erros e melhor estabilidade do sistema, resultando em menos interrupções e maior produtividade.

#### ***Preparação para novas gerações tecnológicas***

O VIP assegura que os clientes recebem todas as evoluções estruturais da plataforma, incluindo futuras melhorias de base tecnológica, conectividade, automação e inteligência integrada.

### ***Percentagem anual de manutenção***

O VIP é calculado com base numa percentagem aplicada sobre o valor da licença do cliente, sendo atualizado anualmente de acordo com as políticas ARTSOFT.

### ***Renovação***

A renovação automática por igual período, salvo indicação em contrário.

Apenas válido após aceitação do contrato no ERP.

O valor pode ser ajustado com base nas políticas anuais de atualização definidas pela ARTSOFT.

### ***Duração do VIP (anual, mensal, 3 anos)***

O VIP poderá ser contratado em três modalidade:

- Mensal: com fidelização mínima inicial de 12 meses e adesão ao débito direto, faturado diretamente ao Ciente ou ao parceiro;
- Anual;
- 3 anos: nesta modalidade o valor do VIP é igual ao valor das três anuidades garantindo ao Cliente que o seu VIP não irá alterar de valor durante o período contratado.

### ***VIP Mensal***

O cliente pode optar por subscrição mensal:

- Fidelização mínima de 12 meses.
- Pagamento obrigatório por débito direto.
- Renovação automática até indicação de cancelamento.

### ***Desenvolvimentos específicos***

Tal como no modelo anterior, os desenvolvimentos específicos ficam abrangidos pelo VIP, garantindo a sua compatibilidade com futuras versões do ERP.

## Benefícios do VIP para os Parceiros ARTSOFT

O VIP contribui diretamente para a sustentabilidade do negócio dos Parceiros, reforçando a continuidade dos clientes e criando novas oportunidades de evolução.

### ***Base instalada mais estável e satisfeita***

Clientes com melhores funcionalidades, maior estabilidade e menos incidentes são clientes com maior probabilidade de continuidade.

### ***Crescimento sustentável da receita de serviços***

A evolução contínua da plataforma cria mais oportunidades de atualização, otimização e modernização dos projetos.

### ***Maior competitividade face ao mercado***

O VIP reforça o posicionamento da ARTSOFT como uma solução moderna e preparada para o futuro, permitindo aos Parceiros diferenciar-se num mercado em transformação.

### ***Narrativa comercial mais forte***

O Parceiro passa a apresentar um modelo claro de evolução contínua, em vez de um modelo centrado apenas na manutenção técnica.

## Regras de Transição para o VIP

### ***Transição automática***

Os clientes com CAP ativo serão migrados automaticamente para o VIP na sua renovação.

### ***Comunicação ao cliente***

A ARTSOFT disponibilizará aos Parceiros materiais de apoio e orientações de comunicação para explicar a transição de forma clara e transparente.

### ***Ajustes de licenciamento***

Em caso de alterações de módulos ou postos, o valor do VIP será recalculado em conformidade com as regras ARTSOFT.

## FORMAÇÃO DE PARCEIROS

Com o objetivo de fortalecer a nossa rede de Parceiros e garantir um serviço de excelência, disponibilizamos cursos de formação ARTSOFT que capacitam para a deteção de necessidades, implementação e apoio pós-venda.

Ao participar nestas formações, os colaboradores técnicos dos Parceiros terão a oportunidade de obter certificações em produtos ARTSOFT, conquistando um estatuto que reflete as suas competências e conhecimentos.

Este estatuto é determinado pelo número de recursos certificados e pelo nível alcançado, permitindo que cada Parceiro se destaque pela sua especialização.

As certificações estão organizadas em três níveis e incluem ações temáticas que podem ser escolhidas pelo formando, com validade de três anos.

ESTATUTO	Certified User	Certified Technician*	Certified Specialist**	Temáticas
Strategic Partner	⊗	⊗	⊗	6
Growth Partner	⊗	⊗		4
Authorized Partner	⊗	⊗		2
Registered Partner	⊗			0

\*Certified Technician (Módulos): Gestão comercial, Contabilidade, Recursos humanos, Reporting, Segurança de permissão de utilizadores, Encerramento/reabertura de ano + Temática

\*\*Certified Specialist/Módulos: Certified Technician + Gestão Comercial, Contabilidade, Recursos humanos, Reporting, Gestão de ativos, Serviços ARTSOFT, Fichas adicionais e campos definidos por utilizador + Temáticas

## TEMÁTICAS E RENOVAÇÃO

Para manter a certificação disponibilizamos formações anuais de renovação, assegurando que os Parceiros permanecem atualizados e preparados para os desafios do mercado.

Além disso, atribuímos níveis de competência que comprovam a experiência prática: um Parceiro só alcança esta distinção quando, além da formação, implementa com sucesso soluções ARTSOFT junto dos seus clientes.

Contamos com a sua colaboração para comunicar qualquer alteração na equipa técnica, garantindo a atualização dos acessos ao portal e a manutenção do estatuto de Parceiro.

### ***Sessões temáticas disponibilizadas ao longo do ano***

- Apuramento de IVA
- Automação de empresas de contabilidade
- BPM – eventos
- Dossiers
- IES
- Gestão de agendas
- Gestão de Assistência técnica
- Gestão de Assiduidades/Portal do colaborador
- Gestão de formação
- Gestão de produção
- Gestão de projeto/Portal do colaborador
- Gestão de tesouraria
- Modelo 22
- Mobile logística
- Mobile Sales
- POS & POS Online
- Relatório único
- Workflow

## PROGRAMA DE LEADS QUALIFICADOS PARA PARCEIROS

O Programa de Leads da ARTSOFT tem como finalidade garantir que as oportunidades comerciais identificadas pela ARTSOFT são atribuídas aos Parceiros mais qualificados, maximizando a taxa de conversão, a experiência do cliente e o crescimento sustentável do ecossistema.

Este programa reforça o compromisso da ARTSOFT em apoiar ativamente o canal e assegurar que cada oportunidade é tratada por quem reúne as melhores condições técnicas, comerciais e operacionais para a desenvolver.

### Critérios de Qualificação e Atribuição de Leads

A atribuição de cada lead é suportada por uma matriz objetiva, garantindo transparência e meritocracia.

#### ***Os critérios considerados incluem:***

- Especialização na área pretendida (módulos, verticais, integrações)
- Nível do Parceiro — favorecendo níveis mais elevados do PRGP (Authorized, Growth, Strategic)
- Histórico de sucesso com outros leads
- Formação e certificação atualizada
- Capacidade e disponibilidade comercial
- Conta corrente regularizada com a ARTSOFT
- Disciplina no reporte e gestão de pipeline

A ARTSOFT pode ajustar esta matriz sempre que necessário para garantir o melhor resultado para o cliente e para o ecossistema.

### Obrigações do Parceiro

#### ***O Parceiro compromete-se a:***

- Contactar o cliente no prazo definido,
- Acompanhar a lead com profissionalismo,
- Manter a ARTSOFT informada sobre progresso e decisões,
- Representar a marca conforme as boas práticas definidas.

#### ***O incumprimento repetido pode levar a:***

- Suspensão temporária do Programa de Leads,
- Exclusão definitiva,
- Reavaliação do nível do Parceiro no PRGP.

## Processo de Atribuição de Leads

### **Comunicação ao Parceiro**

Cada lead é atribuído a apenas um Parceiro. O Parceiro recebe notificação formal contendo:

- Contexto do lead,
- Necessidades do cliente,
- Responsabilidade atribuída,
- Prazo de contacto (48h).

### **Prazo para contacto inicial**

O Parceiro deve contactar o cliente no prazo de 48 horas. Se não o fizer:

- O lead pode ser reatribuído a outro Parceiro,
- O Parceiro pode ser suspenso temporariamente do programa.

### **Feedback e acompanhamento**

É dever do Parceiro reportar:

- Contacto inicial,
- Evolução comercial,
- Estimativa de proposta,
- Estado da oportunidade.
- Falta de feedback consistente prejudica futuras atribuições.

## Margem associada a Leads ARTSOFT

O envolvimento da ARTSOFT na pré-venda pode originar uma redução da margem da oportunidade:

- 5% — Envolvimento reduzido
- 10% — Envolvimento moderado
- 15% — Envolvimento elevado

A percentagem é comunicada no momento da atribuição.

Na ausência de indicação, aplica-se automaticamente uma redução de 5%.

## Transparência, Ética e Exclusividade

- A lead é exclusiva e não pode ser transferida para terceiros.
- É proibido oferecer ao cliente soluções concorrentes.
- A ARTSOFT pode intervir se houver risco comercial, conflito de interesse ou falha grave de acompanhamento.

## PROGRAMA DE MARKETING ARTSOFT

O Programa de Marketing da ARTSOFT apoia os Parceiros na geração de oportunidades, reforça a notoriedade da marca e promove ações conjuntas orientadas ao crescimento.

A estratégia centra-se em colaboração, alinhamento com a marca e impacto comercial.

### Tipos de iniciativas de Marketing

A ARTSOFT disponibiliza aos Parceiros:

- **Co-marketing:** Campanhas digitais, eventos, webinars, workshops e ações temáticas.
- **Conteúdos e materiais:** Apresentações, templates, vídeos, estudos de caso e materiais promocionais.
- **Ações de aceleração comercial** (para níveis superiores): Campanhas intensivas e apoio especializado.
- **Marketing de referência:** Casos de sucesso e destaque em canais ARTSOFT.

### Fundos de Marketing

*Os Parceiros podem propor ações comparticipadas.*

- A participação comparticipada está disponível para os níveis Growth e Strategic.
- As propostas devem ser submetidas antes da realização.
- A ARTSOFT avalia enquadramento, impacto esperado e qualidade da execução.
- O reembolso é efetuado após envio de comprovativos e relatório da ação, através de valor em crédito para compras de software.

## Obrigações dos Parceiros

### ***Os Parceiros devem:***

- Respeitar as normas da marca ARTSOFT;
- Comunicar previamente ações onde utilizem a marca;
- Reportar resultados das ações comparticipadas;
- Atuar com rigor, clareza e alinhamento estratégico.

## Iniciativas lideradas pela ARTSOFT

### ***Ao longo do ano, a ARTSOFT dinamiza:***

- Roadshows, lançamentos e eventos técnicos;
- Campanhas digitais de awareness;
- Webinars e sessões de demonstração.

Os Parceiros são convidados a participar conforme o seu nível no PRGP.

## Finalidade no contexto do PRGP

### ***O Programa de Marketing reforça:***

- A geração de negócio;
- A visibilidade dos Parceiros;
- A coerência da comunicação;
- E a competitividade do ecossistema.

É um pilar fundamental para apoiar o crescimento conjunto e acelerar a progressão dos Parceiros dentro do PRGP.

## ARTSOFT PROFESSIONAL SERVICES

O departamento de ARTSOFT Professional Services (PS) é a unidade especializada responsável por apoiar os Parceiros na entrega de soluções de elevada qualidade, assegurando rigor técnico, alinhamento funcional e consistência em todas as fases do ciclo de vida das implementações ARTSOFT.

O seu objetivo é garantir que o ecossistema de Parceiros dispõe de apoio técnico de excelência, reforçando a capacidade de resposta em projetos, pré-vendas e operações de maior complexidade.

### Serviços de Pré-venda Técnica

O Professional Services apoia os Parceiros na qualificação e construção de propostas, sempre que a natureza da oportunidade exige competências avançadas.

#### ***Os serviços incluem:***

- Reuniões conjuntas com o cliente
- Demonstrações detalhadas da solução
- Especificação e análise de requisitos
- Desenho técnico-funcional da solução
- Apoio à elaboração de propostas complexas

Este apoio visa aumentar a taxa de sucesso das oportunidades e garantir que a solução proposta está corretamente dimensionada.

### Consultoria e Implementação

O Professional Services disponibiliza consultores certificados para apoiar ou liderar fases críticas de implementação, nomeadamente:

- Configuração e parametrização avançada
- Gestão de projeto
- Modelação e otimização de processos
- Implementações completas ou co-implementações
- Reimplementações e atualizações estruturais
- Projetos com elevada complexidade funcional ou técnica

Quando necessário, a ARTSOFT pode assumir um papel direto em projetos de grande dimensão ou em áreas funcionais especializadas em conjunto com os parceiros.

## Formação Especializada

O departamento presta formação técnica e funcional a utilizadores finais.

A formação é ministrada por especialistas ARTSOFT e garante consistência metodológica e alinhamento com boas práticas.

## Envolvimento da ARTSOFT em Propostas

Quando a participação da ARTSOFT for necessária numa fase de pré-venda, poderá ser acordada com o Parceiro a apresentação de uma proposta conjunta ou a aplicação de um ajuste à margem comercial, em função do nível de envolvimento técnico e comercial requerido.

## Finalidade no contexto do PRGP

***Os Professional Services constituem um pilar central do ecossistema ARTSOFT, garantindo:***

- Apoio técnico especializado ao canal
- Qualidade e consistência nas implementações
- Maior capacidade de resposta em projetos exigentes
- Reforço da competitividade dos Parceiros
- Alinhamento técnico com a evolução contínua do produto

Este departamento é fundamental para o sucesso conjunto, assegurando que todos os Parceiros têm acesso aos recursos necessários para entregar projetos de excelência aos seus clientes.

## Encomendas

Todas as encomendas devem ser colocadas através da área reservada em formulário próprio para o efeito e com todos os dados solicitados acerca da solução e do cliente.

As encomendas só são consideradas aceites após confirmação da ARTSOFT.

Os valores indicados na tabela de preços são preços de venda ao público e não incluem IVA. Ao parceiro é faturado o valor deduzido da margem respetiva do produto ou serviço encomendado. Os serviços e produtos que não estão referidos na tabela de margens, não têm margem comercial.

As encomendas são tratadas até 48 horas após a sua receção (considerando dias úteis).

## Fornecimento do software

O software é fornecido exclusivamente em formato eletrónico e com licenciamento em File.

## Aquisição novos módulos, postos e licenças adicionais

Em clientes existentes com o modelo tradicional, a aquisição de novos módulos, postos, e licenças adicionais, só é possível com o VIP ativo. Na aquisição de novos módulos, postos ou licenças adicionais, o VIP é recalculado na proporção do valor do novo licenciamento e é faturado o ajuste desse valor até à próxima renovação.

## Agrupamento/desagrupamento módulos e diminuição de licenciamento

É possível num cliente agrupar ou desagrupar licenças desde que o número de contribuinte das diferentes licenças seja o mesmo ou diminuir o seu licenciamento em número de postos ou módulos. Esta alteração apenas produzirá efeito na próxima renovação do VIP. Nesta alteração a % do VIP do cliente será ajustada para a que estiver em vigor no momento da alteração.

## Condições de pagamento

*As condições de pagamento para os parceiros ARTSOFT são:*

- Pronto pagamento ou a 30 dias para licenciamento e VIP;
- Pronto pagamento para Actian Zen e Serviços;
- Débito direto para VIP e SaaS mensais.

## Incumprimento

Se o prazo de vencimento de um documento for ultrapassado, a ARTSOFT debitárá juros de mora à taxa definida legalmente em Portugal para as transações comerciais acrescida de 10 euros de custos administrativos.

Adicionalmente, a margem de comercialização é reduzida em 5% quando esse atraso for superior a 30 dias. Após 60 dias de atraso não será possível ao parceiro efetuar novas encomendas até ter a conta corrente regularizada.

Quando o parceiro tiver a conta corrente em atraso todos os pagamentos efetuados serão relacionados com os documentos mais antigos.

A devolução/reenvio de um débito direto por falta de provisão tem uma taxa de 5 euros.

## Duração do VIP (anual, mensal, 3 anos)

*O VIP poderá ser contratado em três modalidades:*

- Mensal: com fidelização mínima inicial de 12 meses e adesão ao débito direto, faturado diretamente ao Ciente ou ao parceiro;
- Anual;
- 3 anos: nesta modalidade o valor do VIP é igual ao valor das três anuidades garantindo ao Cliente que o seu VIP não irá alterar de valor durante o período contratado.

## Cancelamento do VIP ou alterações de licenciamento

Pedidos de alterações de licenciamento que resultem na redução do valor do VIP, alteração de duração do VIP, ou cancelamentos do VIP devem ser efetuados até 30 dias antes da data de renovação. No caso do VIP mensal, esse pedido tem de ser efetuado até 15 dias antes da data de renovação.

O parceiro deve indicar o motivo de cancelamento do VIP do cliente. Após o pedido de cancelamento ser aceite o cliente é considerado inativo, podendo a ARTSOFT contactar o cliente no sentido de reativar o mesmo. Caso o cliente volte a ativar o seu contrato com o mesmo ou com outro parceiro após intervenção direta da ARTSOFT, a margem será reduzida no mínimo em 5%.

Se o parceiro, por qualquer motivo, substituir o software ARTSOFT de um cliente seu ou de outro parceiro, para qualquer software por si comercializado ou por empresa que o mesmo esteja relacionado, a ARTSOFT reserva o direito de aplicar vários tipos de medidas restritivas incluindo o término de parceria.

## **Licenças Ensino**

A ARTSOFT disponibiliza licenças em condições especiais para instituições de Ensino ao abrigo de protocolos com as mesmas no âmbito da formação. Para elaborar um protocolo com uma instituição o Parceiro deve contactar a ARTSOFT.

## **Perdas de licença**

A ARTSOFT poderá realizar um novo licenciamento no Cliente no caso de extravio da ficha de licenciamento (clientes no modelo antigo) ou furto (quando acompanhado de auto da polícia).

Estas situações serão analisadas comercialmente.

## **Alterações de personalização**

A alteração do nome da empresa associada à licença, no caso que o NIF do cliente se mantém, não tem custos para o Cliente.

Em caso de alteração de NIF, deverá existir um sócio comum entre as duas entidades (anterior e nova), sendo necessário comprovativo do mesmo com cópia das certidões.

## **Alterações de parceiro**

O cliente pode solicitar uma alteração do parceiro que lhe presta assistência diretamente à ARTSOFT para o email [clientes@artsoft.pt](mailto:clientes@artsoft.pt), comunicando a ARTSOFT diretamente com o cliente.

### ***Essa alteração obedece aos seguintes requisitos:***

- Cliente tem VIP ativo;
- Cliente não tem dívidas referentes a licenciamento ARTSOFT ou VIP.

A ARTSOFT informa o parceiro de origem sobre a intenção do cliente, que terá até 3 dias úteis para informar se o cliente cumpre os requisitos. Se o parceiro não responder nesse período, a mudança é autorizada nos termos seguintes.

### ***Na migração de clientes entre Parceiros, devem ser observadas as seguintes condições:***

- Se no parceiro que recebe o cliente trabalharem colaboradores do parceiro de origem que tenham iniciado esse vínculo há menos de 3 anos, o parceiro não terá margem no VIP ou em subscrições SaaS até ao final desse período;
- Se mais do que três clientes de um parceiro solicitarem migração para o mesmo parceiro, a ARTSOFT pode não autorizar a migração ou até mesmo terminar a relação de parceria.

Se o VIP já foi faturado ao parceiro origem, não haverá alterações senão na próxima renovação.

## Desenvolvimentos Específicos

Complementando o seu elevado grau de parametrização, a ARTSOFT disponibiliza a possibilidade de cada cliente poder personalizar o seu ERP com desenvolvimentos específicos à sua medida.

O pedido de desenvolvimentos específicos deve ser efetuado pelo parceiro na Área Reservada e nos modelos disponibilizados para o efeito.

Os desenvolvimentos específicos são faturados 75% na adjudicação e os restantes 25% na entrega, adicionando à última fatura o valor proporcional do VIP até à próxima renovação.

Na Área Reservada está disponível uma biblioteca de desenvolvimentos específicos já concluídos que poderão ser adquiridos para outros clientes, podendo o parceiro solicitar informação adicional sobre os mesmos.

## ARTSOFT SaaS e CLOUD

A ARTSOFT disponibiliza para os seus clientes o modelo de subscrição em SaaS. Para novos clientes este é o único modelo disponível a partir de Janeiro de 2026. Os clientes no modelo tradicional podem pedir a alteração para este modelo de comercialização.

No modelo SaaS o cliente pode optar por uma subscrição anual e mensal. No caso de optar pela subscrição mensal é obrigatório a adesão ao débito direto, seja pelo parceiro (caso seja faturado através dele) ou pelo cliente (caso seja faturado diretamente pela ARTSOFT ao cliente).

Quando fatura diretamente ao Cliente, a ARTSOFT enviará ao parceiro um pedido de compra com a sua margem. O Parceiro tem até 90 dias para enviar a fatura correspondente, a partir dessa data não será considerada.

O cliente pode ainda aderir a um modelo de SaaS em Cloud. Para esta alternativa o Parceiro deve contactar a ARTSOFT para valorização da solução.

## Área reservada

A ARTSOFT disponibiliza aos parceiros uma área reservada em [areareservada.artsoft.pt](http://areareservada.artsoft.pt).

Na área reservada os parceiros têm a informação mais atualizada para a gestão do seu negócio com a ARTSOFT, desde informações comerciais, de licenciamento, da sua conta corrente, manuais, formação, entre muitas outras.

É nesta área que os parceiros devem colocar as suas encomendas em formulário próprio, os pedidos de suporte e os pedidos de desenvolvimento específico. Existe também espaço para sugestões que serão analisadas pela equipa de produto da ARTSOFT.

## PACOTES E SUBSCRIÇÃO RECORRENTE DE HORAS DE SUPORTE POR CLIENTES DE PARCEIROS

A ARTSOFT disponibiliza aos parceiros o acesso a segunda linha de suporte, o ARTSOFT Partner Service Model. Assim, os parceiros podem ajustar a sua disponibilidade técnica adicionando serviços técnicos da ARTSOFT.

Disponibilizamos pacotes de horas de apoio técnico pré-pagos, com ou sem níveis de serviço contratados, bem como um modelo de subscrição mensal de horas. No modelo de subscrição a ARTSOFT atribui aos parceiros uma margem de comercialização de 10% do valor faturado ao Cliente.

**Este modelo é opcional, colaborativo e foi criado para responder a situações em que:**

- O Parceiro está com excesso de carga de trabalho,
- O cliente exige tempos de resposta mais rápidos,
- O cliente requer apoio técnico especializado da software house,
- Ou existe necessidade de maior previsibilidade e continuidade no suporte.

A execução é da ARTSOFT. O cliente continua a ser do Parceiro.

### BENEFÍCIOS PARA O PARCEIRO



#### **Receita mensal garantida**

10% de margem em cada plano ativo (não aplicável a pacotes pré-pagos).



#### **Sem esforço e custo adicional**

A ARTSOFT executa o serviço, o Parceiro mantém a relação.



#### **Zero risco operacional**

Sem necessidade de reforço de equipa.



#### **Aumento da capacidade comercial**

Os planos reforçam previsibilidade e profissionalismo da oferta do parceiro e permitem-nos ganhar escala.

Mais Informação sobre os planos disponíveis constam da tabela de preços ARTSOFT e em folheto próprio do ARTSOFT Partner Service Model.

## CÓDIGO DE CONDUTA

A ARTSOFT e os seus Parceiros trabalham em conjunto para garantir relações comerciais assentes em integridade, profissionalismo e respeito mútuo. Este Código de Conduta define os princípios que orientam a atuação dos Parceiros no mercado, protegendo a confiança dos clientes e a reputação do ecossistema ARTSOFT.

Em complemento a este Código de Conduta os Parceiros devem concordar com os termos estabelecidos no Acordo de Parceria.

### **Ética Comercial e Integridade**

Os Parceiros devem atuar com honestidade, rigor e transparência em todas as interações comerciais, assegurando práticas justas junto de clientes atuais e potenciais. Qualquer comunicação, proposta ou negociação deve refletir informação verdadeira, atualizada e alinhada com as políticas ARTSOFT.

### **Representação da Marca ARTSOFT**

Sempre que o Parceiro utilize o nome, logótipo ou qualquer elemento da marca ARTSOFT em atividades de marketing, comerciais ou promocionais, deverá:

- Cumprir o Manual de Normas da marca disponível na Área Reservada;
- Garantir conformidade com a legislação aplicável;
- Informar previamente a ARTSOFT quando a ação envolver comunicação pública relevante.

A utilização da marca requer rigor, qualidade e alinhamento com a identidade corporativa definida pela ARTSOFT.

### **Relação com Clientes**

O Parceiro é responsável por assegurar uma relação profissional, ética e orientada à satisfação do cliente. Deve por isso:

- Garantir conduta exemplar dos seus colaboradores,
- Evitar práticas que possam prejudicar a confiança do cliente,
- Assegurar qualidade nos serviços prestados,
- Comunicar de forma clara e precisa quaisquer limitações, obrigações ou condições associadas às soluções ARTSOFT.

Comportamentos que possam comprometer a experiência do cliente ou a imagem da ARTSOFT não são tolerados.

## ***Relação entre Parceiros***

A colaboração dentro do ecossistema ARTSOFT assenta em respeito e espírito de parceria. Não são permitidas ações direcionadas à apropriação de clientes de outros Parceiros, nem práticas comerciais ou de marketing que visem prejudicar deliberadamente outro membro do canal.

A competição deve ser saudável, transparente e orientada à criação de valor para o cliente e para o ecossistema.

## ***Conflitos de Interesse e Conduta Profissional***

Parceiros e colaboradores devem evitar situações que possam gerar conflitos de interesse com clientes, outros Parceiros ou com a ARTSOFT. Quaisquer práticas que coloquem em causa a confiança do mercado serão alvo de avaliação e possível ação disciplinar.

## ***Consequências em Caso de Incumprimento***

O incumprimento deste Código de Conduta ou das cláusulas constantes no Contrato de Parceria poderá levar à desqualificação do Parceiro.

A ARTSOFT reserva-se o direito de cessar a parceria, sem aviso prévio, sempre que identifique comportamentos que:

- Desrespeitem as normas estabelecidas;
- Prejudiquem a imagem da ARTSOFT ou de outros Parceiros;
- Entrem em conflito com a estratégia da marca;
- Demonstrem ausência de valor acrescentado por parte do Parceiro;
- Criem situações de conflito interno ou externo.

A cessação será comunicada ao Parceiro e, quando aplicável, aos clientes afetados.

*Todas as informações e condições apresentadas são válidas salvo erro tipográfico, omissão ou qualquer situação imprevista, não podendo ser reclamadas condições adicionais que não constem do presente documento.*

*Reservamo-nos o direito de corrigir ou atualizar as presentes condições a qualquer momento.*