



ARTSOFT

BUSINESS SOFTWARE

Programa de Parceiros de Negócio 2024

ARTSOFT
BUSINESS
SOFTWARE

ON DEMAND
CLOUD
MOBILE

MARGENS
ESTATUTOS
FORMAÇÃO

POWERING BUSINESS

Bem vindo ao Programa de Parceiros de Negócio ARTSOFT.

Damos-lhe as boas vindas ao nosso Programa de Parceiros de Negócio ARTSOFT. Estamos focados em si, o pilar do nosso negócio. É por isso que este programa foi desenhado com o objetivo de o apoiar no seu dia-a-dia, facilitando negócios, simplificando processos e disponibilizando as ferramentas essenciais para o seu desenvolvimento no universo de soluções ARTSOFT.

Fazer parte deste programa é estar incluído numa rede de profissionais qualificados que buscam a excelência no setor das tecnologias de informação, em particular no software de gestão. Os Parceiros podem encontrar no ERP ARTSOFT uma solução completa, que abrange uma grande diversidade de áreas de negócio e se adapta às características de cada organização, sendo flexível de modo a responder às necessidades específicas de cada cliente.

Entre muitas áreas abrangidas pelo ARTSOFT, poderá encontrar a Gestão Operacional, Gestão Financeira, Recursos Humanos, Produção / MRP, Projetos, Business Intelligence, Assistências Técnicas, Logística, Aplicações Móveis, Soluções Web, entre muitas outras. Os Parceiros podem ainda complementar a nossa oferta utilizando uma API de integração, com a qual poderão expandir as funcionalidades do ARTSOFT em múltiplas plataformas e em qualquer linguagem de programação, de forma a responder especificamente a requisitos de cada cliente.

Consulte este documento sempre que precisar de esclarecer questões sobre a Parceria, ao mesmo tempo que mantém contato com o seu Gestor de Parceiro. Desejamos que possa tirar o máximo de proveito desta Parceria, chegando sempre aos melhores negócios.

ÍNDICE

04	A ARTSOFT
05	ARTSOFT BUSINESS SOFTWARE
	ARTSOFT ON DEMAND
	ARTSOFT NA CLOUD
	ARTSOFT MOBILE
06	WEB SOLUTIONS
07	DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO
	CANDIDATURA A PARCEIRO
08	KIT NOVO PARCEIRO
09	ESTATUTOS DE PARCERIA
11	FORMAÇÃO DE PARCEIROS
12	PARCEIROS
13	MARGENS DE COMERCIALIZAÇÃO
14	CÓDIGO DE CONDUTA E GARANTIA
15	ENCOMENDAS
16	AQUISIÇÃO DE NOVOS MÓDULOS
	AUMENTO DO NÚMERO DE POSTOS DE TRABALHO
	LICENÇAS PARA ENSINO E ADICIONAIS
17	ALTERAÇÃO DE LICENCIAMENTO
	AGRUPAMENTO DESAGRUPAMENTO DE MÓDULOS
	DIMINUIÇÃO DE POSTOS
	FORNECIMENTO DE SOFTWARE
18	ATUALIZAÇÕES E DEVOLUÇÕES
	ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES
	DEVOLUÇÕES DE SOFTWARE
	DESPESAS DE DEVOLUÇÃO DE DÉBITOS DIRETOS
19	C.A.P. - CONTRATO DE ATUALIZAÇÃO PERMANENTE
20	CAP MENSAL
	CANCELAMENTO DE CAP OU MUDANÇA DE SOFTWARE
	ALTERAÇÃO DE PERSONALIZAÇÃO
21	ARTSOFT SERVICES
22	LEADS
23	ALTERAÇÃO DE PARCEIRO
24	MARKETING

EMPRESA

Tem o objetivo de investigar e produzir Soluções de Gestão Inovadoras

A ARTSOFT

A ARTSOFT foi fundada em junho de 1987 e tem como objetivo principal, a investigação, produção e distribuição de software de gestão empresarial.

Acreditamos na criação de valor e, para isso, desenvolvemos um trabalho contínuo de pesquisa com o objetivo de disponibilizar soluções de gestão inovadoras adaptadas às necessidades dos nossos clientes.

Com uma rede nacional de Parceiros devidamente capacitada para a implementação de soluções informáticas, a ARTSOFT mantém uma política de atualização permanente do seu software, garantindo a todos os seus clientes, ferramentas de apoio à gestão com um elevado grau de segurança e fiabilidade.

A procura pela melhoria contínua e aperfeiçoamento dos métodos de trabalho resultou em 2004 na Certificação da Qualidade, no âmbito das Normas ISO 9001, e, atualmente, na ISO 9001:2015, que temos mantido até aos dias de hoje.

A ARTSOFT tem recebido regularmente vários prémios, destacamos o de Melhor Software de Gestão da PCGuia, Estatuto Inovadora COTEC, PME Líder IAPMEI, entre outros.

Desde 1987, mais de 35.000 empresas confiaram a sua gestão ao software produzido pela ARTSOFT.

ARTSOFT BUSINESS SOFTWARE

Software de Gestão

O ARTSOFT Business Software

O ERP ARTSOFT é uma ferramenta que resulta de um *know-how* adquirido desde 1987 no desenvolvimento de software de gestão.

Desenvolvido em C++, o ERP ARTSOFT está preparado para equipamentos com o sistema operativo Windows, possuindo ainda serviços que funcionam em servidores, aplicações móveis em Android e soluções Web.

O ERP ARTSOFT utiliza o gestor de base de dados Actian Zen que pode funcionar em modo cliente (máximo até 5 postos de trabalho, recomendado 3) e em modo servidor nos ambientes Windows ou Linux.

Sendo uma ferramenta simples de utilizar, o ERP ARTSOFT disponibiliza um elevado grau de parametrização possibilitando uma grande adaptação às necessidades e regras de negócio de cada cliente. O ERP ARTSOFT é um produto modular e escalável, possibilitando aumentar o número de postos ou funcionalidades em função das necessidades dos clientes.

Disponibilizamos a todos os Parceiros conteúdos exclusivos, disponíveis na app **MyARTSOFT** ou em **areareservada.artsoft.pt**. Poderá aceder a notícias sobre ARTSOFT, documentação técnica e comercial, downloads, formação e todos os assuntos relacionados com a Parceria.



Médias/Grandes empresas
mais de 5 postos sem limites



Soluções de Mobilidade



Médias empresas
até 15 postos



Soluções Web



Pequenas empresas
até 4 postos



Produção



Micro empresas e ENI
Monoposto



Formação

SOLUÇÕES

ALUGUER, WEB, MOBILE



ARTSOFT On Demand

Mantendo as condições de instalação, parametrização e configuração, disponibilizamos para todos os clientes com acesso à internet a possibilidade de aquisição de licenciamento em regime de aluguer.

Nas mensalidades On Demand não está incluído o gestor de base de dados Actian Zen, tendo o cliente de o adquirir quer sejam versão Workgroup ou Server.

O Parceiro poderá optar por faturar o ARTSOFT On Demand diretamente ao cliente ou solicitar à ARTSOFT que o faça, sendo depois faturado, pelo Parceiro, a sua margem.

O Parceiro tem 3 meses de tolerância para faturar os documentos V031 enviados ou os mesmos perdem a validade.

O cliente pode cancelar a subscrição On Demand em qualquer altura. Ao reativar terá novamente taxa de ativação.

A modalidade On Demand **obriga a autorização para débito direto**, pela entidade à qual o mesmo será faturado (cliente ou Parceiro).

O ARTSOFT pode ser instalado no computador ou servidor do cliente, ou em alternativa na Cloud.

O cliente não poderá ter simultaneamente licenciamento tradicional e On Demand.

O cliente deve aceitar as condições do contrato OD presente no ARTSOFT.

ARTSOFT Cloud

A ARTSOFT estabeleceu várias parcerias para a disponibilização de soluções na Cloud. Os nossos Parceiros poderão contactar o seu Account Manager que os ajudará a propor a melhor solução para as necessidades de cada cliente.

ARTSOFT Mobile

Disponibilizamos aos nossos Parceiros um vasto leque de aplicações móveis desenvolvidas para a plataforma Android: Sales, Logística, Inventariação, POS, Assistência Técnica, entre outros.

Além destas, pode o Parceiro, em conjunto com a ARTSOFT, levantar necessidades e requisitos para o desenvolvimento de soluções específicas para os seus clientes, nas mais diversas áreas.

ARTSOFT Web Solutions

Temos uma equipa especializada no desenvolvimento de soluções Web que desenvolvem soluções à medida das necessidades dos clientes em colaboração com os nossos Parceiros. Além disso, os Parceiros têm disponível uma oferta de soluções Web nas áreas de recursos humanos, assiduidades, assistências técnicas e muitos outros desenvolvimentos à medida.

NOVAS FUNCIONALIDADES

Desenvolva o ARTSOFT à
medida dos seus clientes

Desenvolvimento Específico

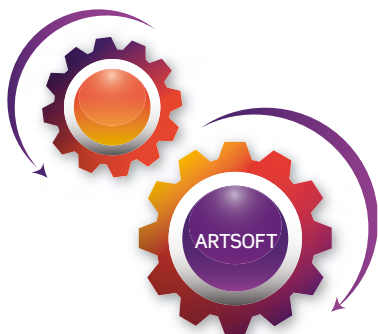
Complementarmente ao seu elevado grau de parametrização o ERP ARTSOFT está preparado para o desenvolvimento específico de novas funcionalidades ou integração com outros sistemas, periféricos, aplicações, etc.

Um desenvolvimento específico no ERP, em Mobile ou na Web, será uma extensão da aplicação principal, adicionando-lhe funcionalidades particulares do cliente que não possam ser contempladas pela parametrização.

O pedido de desenvolvimento específico deve ser efetuado no modelo disponibilizado pela ARTSOFT, e assinado pelo cliente.

Os desenvolvimentos específicos são faturados 50% na adjudicação e os restantes 50% e respetivo acerto de CAP (Contrato de Atualização Permanente), na entrega do mesmo.

Na Área Reservada a Parceiros (<https://areareservada.artsoft.pt/>) poderá consultar uma biblioteca de desenvolvimentos específicos já concluídos que poderão ser adequados para os seus clientes, podendo solicitar mais informação sobre os mesmos.



Uma das grandes vantagens na utilização de desenvolvimento específico é este ser desenvolvido na mesma plataforma e com o mesmo tipo de código do ARTSOFT, facilitando a migração entre versões e proporcionando um baixo custo de manutenção.

CANDIDATURA A PARCEIRO

Preparação comercial e técnica para a venda e implementação de soluções.

Candidatura a Parceiro

O processo de candidatura à comercialização das soluções ARTSOFT, inicia-se com o preenchimento do formulário de candidatura, que, após validada e aprovada, dará origem à aceitação do novo Parceiro ARTSOFT, mediante assinatura de um Acordo de Parceria e da adesão à faturação eletrônica.

Para que o processo de candidatura prossiga, o novo Parceiro terá que regularizar o fee anual e frequentar a formação ARTSOFT, de acordo com o nível de certificação pretendido.

Após o processo de formação concluído será disponibilizado acesso à área reservada de Parceiros e poderá iniciar a sua atividade como Parceiro ARTSOFT, tendo sempre disponível apoio comercial e técnico, nas condições previstas em cada nível

Todos os técnicos com formação atualizada, recebem uma licença técnica ARTSOFT e uma licença de Actian Zen.

KIT Novo Parceiro

Com o início da parceria é faturado o primeiro fee anual na proporção dos meses restantes do ano em curso.

Ao iniciar a parceria, o Parceiro recebe um Kit Novo Parceiro, que inclui:

- Formação de técnicos ARTSOFT;
- 1 licença técnica ARTSOFT e outra de Actian para cada técnico;
- Uma licença ARTSOFT e outra Actian para uso próprio;
- Material de Merchandising;
- Acesso à área reservada a Parceiros ARTSOFT;
- Acesso ao call center de suporte técnico com nº de horas definido anualmente;
- 6 meses de consultoria com consultor ARTSOFT.

ESTATUTOS DE PARCERIA

Estatutos de Parceria

	<i>Parceiro sem certificação</i>	Silver Partner	Gold Partner	Platinum Partner
POWER PARTNER	Não aplicável	Não aplicável	Pode qualificar-se	Pode qualificar-se
Nível de Formação Obrigatória	User	Technician	Technician	Specialist
Número de Ações Temáticas Obrigatórias	-	2	4	6
Recursos Técnicos Mínimos	-	1	2	3
Acesso à Área reservada	Sim	Sim	Sim	Sim
Lead's Comerciais	x	Sim	Sim	Sim
Gama Software	Small Business e Professional	Small Business e Professional	Small Business, Professional e Premium	Small Business, Professional e Premium
Possibilidade de Integrar Aplicações externas	x	x	x	Sim
Uso interno ARTSOFT ¹	até 3 postos	até 5 postos	até 10 postos	até 30 postos
Oferta de CAP	Sim	Sim	Sim	Sim
Acesso a fundos de Marketing	x	x	Sim	Sim
Presença no site ARTSOFT	Não	Sim	Sim	Sim
Incidências de suporte ² por ano TELEFONE AR APP	5 25	40 100	100 200	200 450
Consultor Comercial ARTSOFT designado	-	Sim	Sim	Sim
Convite para lançamentos de releases e produtos	Sim	Sim	Sim	Sim
Margem Comercial	Margem fixa no 1º escalão	Gradual indexado ao volume de vendas		
Fee Anual de Parceria	400€	2% valor compras net anual (mínimo 400€ e máximo de 4.000€)		

¹ Actian Zen PSQL incluído apenas no 1º posto ARTSOFT para uso do Parceiro.

ESTATUTOS DE PARCERIA (cont.)

² Pacote Incidências Extra	+10	+20
Telefone	50€	80€
Área Reservada APP	25€	40€

Qualificação especial POWER PARTNER

A qualificação Power Partner é atribuída a Parceiros ARTSOFT que, estando num nível de parceria Gold ou Platinum, têm uma performance excecional, alinhados estrategicamente com a marca ARTSOFT, denotando uma experiência alargada em termos de produto e soluções, possuindo uma carteira de clientes com maior alcance e estando especializados em várias valências.

Para se qualificar como Power Partner o Parceiro deve reunir as seguintes características:

- Situar-se no Top 15 de New Business;
- Ter validado as competências nos módulos principais (i.e. ter clientes com implementações concluídas nas áreas de gestão comercial, recursos humanos e contabilidade);
- Ter clientes Premium na sua carteira;
- Validar competências em 50% das temáticas que conclui no programa de formação;
- Ser parceiro exclusivo ARTSOFT, não comercializando software de gestão de outra marca diretamente concorrente.

Ao Power Partner são atribuídos benefícios suplementares de parceria, nomeadamente:

- Selo Power Partner;
- Destaque de topo na pesquisa de Parceiros no site ARTSOFT;
- 50% do valor do fee em fundos de marketing para utilizar em ações conjuntas (*até 50% do valor de cada ação*);
- 200 tickets de assistência técnica extra para serem usados na área reservada ou na app de Parceiros;
- 5 FastPass;
- Campanhas e descontos exclusivos.

Esta avaliação é feita anualmente.

FORMAÇÃO DE PARCEIROS

Com o intuito de capacitar a rede de Parceiros para a deteção de necessidades, implementação e apoio após-venda do software ARTSOFT, são disponibilizados cursos de formação ARTSOFT.

Desta forma, os colaboradores de Parceiros (que assumam funções técnicas) terão a possibilidade de obter a certificação em produtos ARTSOFT, passando a deter um estatuto de acordo com as capacidades e conhecimentos adquiridos. O estatuto de Parceria combina o nº de recursos com formação e o seu nível. As certificações poderão ser realizadas em três níveis de especialização:

FORMAÇÃO	User	Technician*	Specialist**	Temáticas
Platinum Partner	✓	✓	✓	6
Gold Partner	✓	✓		4
Silver Partner	✓	✓		2
Parceiro sem certificação	✓			0

* Formação obrigatória - Gestão Comercial, Contabilidade, e-Fatura, Importação SAF-T, Recursos Humanos, Reporting, Segurança Permissões e Utilizadores, Encerramento/Reabertura de ano + Ações temáticas.

** Formação obrigatória - Ações Technician + Gestão Comercial, Contabilidade e Recursos Humanos avançados, Serviços ARTSOFT, Fichas adicionais, Gestão de Ativos + Ações temáticas.

Ações temáticas previstas:

- Gestão de Gabinetes de Contabilidade
- Processamento de Salários e Mapas Oficiais
- Gestão de Vendas e Compras & Stocks
- E-Fatura e Importação SAF-T
- Edição de listagens e formulários
- Fichas Adicionais e CDU's
- Segurança e Permissões de Utilizadores
- Gestão de Tesouraria
- Gestão de Ativos
- Gestão de Agendas
- Gestão de Dossiers
- Apuramento do IVA
- Modelo 22
- Relatório Único
- IES

As ações temáticas fazem parte dos níveis de certificação e podem ser escolhidas pelo formando. Têm a validade de 3 anos para efeitos de certificação.

Anualmente, e de forma a renovar a certificação, existirão formações de renovação do estatuto de Parceiro. A reprovação nos exames das renovações anuais, podem levar o Parceiro a perder o estatuto e a ficha técnica.

Ao Parceiro são também atribuídos níveis de competência. Um Parceiro terá uma competência válida num determinado módulo ou solução quando, além de ter concluído a formação respetiva, tiver implementado esse módulo ou solução, com sucesso, em clientes.

Qualquer saída ou entrada de técnicos/consultores deverá ser comunicada à ARTSOFT para marketing@artsoft.pt. Esta comunicação permite alterar os acessos ao portal de Parceiros e a correta manutenção do estatuto de Parceiro.

PARCEIROS

Sales Partner

Um Sales Partner é aquele cujo negócio é puramente comercial, desenvolvendo ou indicando negócios, sem os implementar e recebendo margem por esse negócio. Este é um tipo de Parceiro que possui as competências básicas para poder recomendar as soluções ARTSOFT aos seus clientes, mas que por razões estratégicas ou de recursos ainda não tem as competências para acompanhar o cliente tecnicamente na implementação ou no suporte pós-venda. O Sales Partner tem 25% de margem fixa de licenciamento ARTSOFT e 10% de CAP de clientes por si identificados.

Implementation Partner

Diferente dos restantes Parceiros, um Implementation Partner não desenvolve negócio. Este tipo de Parceiro é chamado pela ARTSOFT, consoante as suas competências técnicas adquiridas e certificadas pela software house, para implementar projetos ou dar suporte a clientes existentes, ou ainda, para colaborar com outros Parceiros tecnicamente.

O Implementation Partner não tem margem em ARTSOFT, a sua remuneração vem dos serviços de consultoria, implementação e suporte que presta aos clientes.

Integration Partner

Para Parceiros que desejem comercializar apenas uma componente externa (módulo/aplicação) do ARTSOFT, como por exemplo assiduidades ou acessos ou para entidades que necessitem de integrar as suas aplicações com o ARTSOFT foi criado um estatuto de Integration Partner

O Estatuto de Integration Partner implica formação em ARTSOFT, conhecimentos gerais de ERP e formação na área de interesse.

Integration Partner

Nível de Formação Obrigatória	Conhecimentos de ERP, XML
Possibilidade de Desenvolver Aplicações Externas	Sim
Recursos Técnicos Mínimos	1
Incentivo para Uso Interno de ARTSOFT	50% desconto
Ficha Técnica ARTSOFT	Uma por técnico formado
Incidências de Suporte	Sim, mediante fee anual
Valor do fee	A acordar

MARGENS DE COMERCIALIZAÇÃO

Margens em função do seu
volume de negócios

Margens de Comercialização

As margens comercialização variam entre 35% e 50% sobre o PVP da tabela de preços em vigor de Software ARTSOFT.

As margens de desconto serão calculadas em função do alcance de escalões, podendo variar semestralmente de acordo com o acumulado de vendas PVP do ARTSOFT. Desta forma, a sua margem poderá aumentar ou diminuir em função do seu volume de negócios de acordo com os escalões propostos.

Valor Acumulado de Vendas	Margem do Semestre Seguinte
Até 5.999€	35%
De 6.000€ até 9.499€	37%
De 9.500€ até 16.999€	40%
De 17.000€ até 26.999€	45%
De 27.000€ até 55.999€	47%
>56.000€	50%

A margem dos CAP é reduzida em 14%.

O ARTSOFT On demand e o ASGEST têm margem fixa de 40%.

Os desenvolvimentos específicos (plugins) têm margem de 30%.

Parceiros que não tenham o mínimo exigido de certificação ficam situados no escalão mínimo.

Os Parceiros que não adiram à faturação eletrónica a sua margem é reduzida em 1%.

CÓDIGO DE CONDUTA E GARANTIA

Código de Conduta

A ARTSOFT coopera com os seus Parceiros com a finalidade de realizar transações comerciais com base em elevados padrões de integridade e respeito mútuo.

As práticas de marketing e vendas dos Parceiros devem refletir um compromisso com práticas de negociação honestas e justas, junto de clientes atuais e potenciais. Sempre que um Parceiro ARTSOFT participe em qualquer tipo de atividade publicitária, de marketing, comerciais ou promocionais onde seja referida o nome, logotipo, software ou marca ARTSOFT, deverá cumprir as normas disponibilizadas na Área Reservada (no Manual de Normas da marca ARTSOFT), cumprir a legislação vigente e informar a ARTSOFT.

Cabe ao Parceiro promover uma boa relação com os Clientes, a satisfação dos mesmos, e atuar na prospeção de novos clientes, sendo ainda responsável pela atualização, promoção e manutenção de boa conduta dos seus colaboradores junto do Cliente, promovendo boas práticas de ética e zelando para que aqueles não tenham comportamentos que prejudiquem a relação com os clientes ou possam danificar a imagem ou reputação da marca ARTSOFT ou de outros Parceiros.

É responsabilidade do Parceiro promover uma boa relação com os demais Parceiros, evitando ações de marketing ou comerciais especificamente direcionadas para os clientes de determinado Parceiro ou grupo de Parceiros.

O não cumprimento do Código de Conduta e das cláusulas que fazem parte do "Contrato de Parceria ARTSOFT", pode levar à desqualificação de um Parceiro.

A ARTSOFT reserva o direito de desqualificar qualquer Parceiro que desrespeite as normas estabelecidas, comunicando a cessação da parceria aos respetivos clientes.

A ARTSOFT reserva ainda o direito de, se necessário, desqualificar qualquer Parceiro que esta considere não acrescentar valor ao produto, que não se enquadre na estratégia delineada, que despolete ou se envolva em situações de conflito com outros Parceiros ou com a ARTSOFT ou com os seus colaboradores, ou por outras razões que considere pertinentes, comunicando a cessação da parceria aos respetivos clientes, sem necessidade de aviso prévio.

Garantia ARTSOFT

Todos os novos licenciamentos têm uma garantia de 60 dias após a data de licenciamento, durante este período a ARTSOFT garante o acesso a novas releases.

ENCOMENDAS

Através da Área Reservada

Encomendas

Os valores constantes na tabela de preços de software ARTSOFT são preços de venda ao público recomendados e não incluem serviços como instalação, formação, assistência ou outros não mencionados.

Os valores indicados na tabela de preços não incluem IVA e sofrem o desconto comercial atribuído ao Parceiro, exceto nos serviços profissionais, no Actian Zen, Virtualização, fichas Rockey, taxas de atualização de personalização ou mudança de licenciamento, hardware ou outros indicados em negociação comercial.

As solicitações de encomendas devem ser efetuadas à ARTSOFT através da área reservada no formulário próprio para o efeito, mencionando corretamente todos os dados solicitados, considerada aceite após confirmação.

As encomendas são **tratadas até 48h após a receção**.

Condições de Pagamento

Para Licenças ARTSOFT:

Pronto Pagamento ou a 30 dias, consoante a gama ARTSOFT.

Para atualizações de release, CAP e renovação de CAP:

As renovações de CAP são faturadas 15 dias antes da renovação do mesmo:

Pagamento a 30 dias.

Para Actian Zen e serviços:

Pronto pagamento.

Incumprimento

No caso de faturas cujo vencimento seja ultrapassado, a ARTSOFT debitará juros de mora a uma taxa definida anualmente. **Para 2024 essa taxa é de 11,5%**, acrescida de 20€ referentes a custos administrativos.

A ARTSOFT aplicará ainda as seguintes regras:

1. Qualquer documento em atraso no prazo de liquidação é sujeito às penalizações previstas;
2. Parceiros com qualquer documento com um atraso superior a 30 dias após a data de vencimento, terão uma redução de margem de 5% adicional ao ponto 1;
3. Parceiros com qualquer documento com um atraso superior a 60 dias após a data de vencimento, terão uma redução de margem de 10% adicional ao ponto 1;
4. Parceiros com qualquer documento com um atraso de pagamento superior a 120 dias ficarão impossibilitados de efetuar novas encomendas até regularização de conta corrente.

AQUISIÇÃO DE NOVOS MÓDULOS

Aquisição de Novos Módulos (para a mesma licença)

Sempre que se pretendam adicionar novos módulos a uma licença de ARTSOFT existente, esses módulos serão licenciados na versão atual.

Caso o cliente tenha o licenciamento com uma versão anterior terá que proceder à atualização da versão de acordo com a tabela em vigor.

Na aquisição de novos módulos ou upgrade de versão é obrigatório recalcular/fazer o CAP.

Aumento do Número de Postos de Trabalho

Para aumento de número de postos de trabalho o valor a considerar é igual ao custo dos respetivos módulos licenciados, indicados na tabela de preços em vigor.

Na aquisição de mais postos é obrigatório recalcular o CAP e atualizar o ARTSOFT.

Licenças para Ensino

A ARTSOFT disponibiliza a versão Profissional para instituições de ensino, onde o objetivo do licenciamento seja a formação de alunos em conteúdos relacionados com o ARTSOFT, devendo a instituição suportar um custo inicial de 250€, mais o gestor de base de dados (Actian Zen). As Renovações anuais das licenças de ensino têm um custo de 200€ por licença.

Licenças Adicionais

As licenças adicionais de ARTSOFT têm um custo de 70% do valor licenciado para o máximo de postos de trabalho e módulos da licença principal. Sempre que o cliente pretenda mais postos, esses têm o custo normal (indicado na tabela de preços em vigor).

As licenças adicionais de ARTSOFT serão fornecidas na versão atual. Se o cliente tiver a licença principal com uma versão anterior terá que proceder à sua atualização de acordo com a tabela em vigor. Os valores de atualização de versão e CAP das licenças adicionais são efetuados na proporção de 70% da licença principal.

ALTERAÇÕES DE LICENCIAMENTO

Perdas de Licença

A ARTSOFT poderá realizar um novo licenciamento de software de gestão ARTSOFT nos casos em que o respetivo licenciamento seja dado como extraviado. Nesses casos o custo de uma nova licença será de 25% do valor das aplicações licenciadas.

Caso exista um auto policial referindo o furto ou roubo da licença, o licenciamento será restituído.

A disponibilização de nova licença em casos de extravio de licença ARTSOFT é efetuado desde que o cliente tenha o licenciamento atualizado.

Se o cliente solicitar um licenciamento do tipo 'file' com data de validade ilimitada, a licença fica atribuída exclusivamente a determinado equipamento, pelo que, substituindo o equipamento, ou os componentes de rede deste (avaria, upgrade, etc.) implica a perda da licença.

Agrupamento | Desagrupamento de Módulos

O agrupamento ou desagrupamento de módulos licenciados numa ou mais licenças são custeados em função da tabela de preços em vigor.

Estas alterações de licenciamento são possíveis quando o cliente (nº de contribuinte) é o mesmo. mediante indicação expressa do cliente ARTSOFT, e será custeada de acordo com a tabela de preços.

Diminuição de Postos

A diminuição do número de postos de trabalho de um licenciamento é possível mediante indicação expressa do cliente ARTSOFT, e será custeada de acordo com a tabela de preços.

Fornecimento de Software

O fornecimento de software é feito exclusivamente em formato eletrónico.

ATUALIZAÇÕES E DEVOLUÇÕES

Atualização de Versões

Aos clientes ARTSOFT é proposta, e altamente recomendada, a adesão ao CAP mediante o qual terão acesso a todos os melhoramentos, novas funcionalidades e atualizações durante o período contratado. O cliente que não tiver CAP válido poderá atualizar o ARTSOFT de acordo com a tabela de preços em vigor.

Devoluções de Software

As **devoluções de software ARTSOFT** até 30 dias após a emissão da fatura, estão **sujeitas à aprovação do departamento comercial da ARTSOFT**, devendo estas ser acompanhadas pela cópia da fatura de venda e a nota de devolução, bem como de todos os componentes originais em perfeito estado.

Despesas de devolução de débitos diretos

A devolução/reenvio do débito direto por falta de provisão, tem uma taxa de 5€.

C.A.P. - CONTRATO DE ATUALIZAÇÃO PERMANENTE

C.A.P - Contrato de Atualização Permanente

Inclui:

- Acesso a alterações legais e fiscais;
- Acesso a novas funcionalidades e melhoramentos.



Ao optar pelo CAP (Contrato de Atualização Permanente, são-lhe disponibilizadas as novas funcionalidades lançadas durante o período do contrato. O valor de CAP e respetiva renovação consta na tabela de preços em vigor.

Em novos negócios o CAP está incluído no primeiro ano, a contar desde a data de emissão da fatura e registo no licenciamento.

O CAP é considerado válido após o contrato ter sido aceite no software ARTSOFT, perdendo este o efeito caso o cliente não o faça no prazo legal.

Para todos os clientes com desenvolvimentos específicos, é obrigatório que o CAP abranja também os desenvolvimentos específicos, caso contrário, ao atualizar o ARTSOFT estes desenvolvimentos podem deixar de funcionar.

A valorização dos desenvolvimentos específicos para efeitos de cálculo de CAP é feita com base nos valores de adjudicação deste. No entanto, quando o desenvolvimento específico sofrer alterações (melhorias ou retirada de funcionalidades), o cliente deverá solicitar o recálculo do valor de manutenção do mesmo para efeitos de CAP.

O valor dos CAP incide sobre o valor da tabela de preços (PVP) na altura da aquisição do licenciamento e não inclui campanhas, descontos ou negociações específicas decorrentes no momento da aquisição.

O valor de CAP será ajustado na altura da sua renovação considerando uma taxa adicional indicada pela ARTSOFT anualmente aos Parceiros, que de verão comunicar a mesma aos clientes nos prazos legais estabelecidos.

A percentagem de cálculo de CAP será atualizada para a atual em vigor sempre que o cliente reduza postos ou desagrupe módulos.

C.A.P. MENSAL

CAP Mensal

Em opção o cliente poderá aderir ao CAP mensal, ao preço em vigor na tabela de preços.

Na adesão ao CAP mensal o cliente tem um período de utilização mínima de 12 meses, a partir do qual renova-se automaticamente mensalmente até ser cancelado pelo cliente.

A adesão à modalidade de **pagamento por débito direto é obrigatória**, seja pelo Parceiro ou cliente.

O CAP mensal pode ser faturado ao Parceiro ou ao cliente. No segundo caso será imitado um pedido de faturação ao Parceiro para que este fature à ARTSOFT a sua margem correspondente.

Cancelamento de CAP ou alteração de licenciamento

O cancelamento de um CAP deverá ser efetuado até 30 dias antes da data da sua faturação, assim como os pedidos de alteração de licenciamento no que se refere a redução de postos ou desagrupamento de módulos indicados na pág. 17.

Ao cancelar um CAP, o cliente é considerado inativo pela ARTSOFT, podendo esta contactá-lo na tentativa de reativação do mesmo.

Caso o cliente volte a renovar o CAP com o mesmo ou com outro Parceiro após a intervenção direta da ARTSOFT, a margem será reduzida no mínimo em 5%.

Se um Parceiro, por qualquer motivo, substituir o software ARTSOFT de um cliente seu ou de outro Parceiro, para qualquer outro 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 da parceria.

Alteração de Personalização

A mudança de licenciamento está sujeita a aprovação prévia da ARTSOFT, e apenas para licenças atualizadas na última versão. Será feita de acordo com a tabela de preços em vigor.

Em caso de alteração de NIF, tem de haver um sócio comum entre as duas entidades, a anterior e a nova, sendo necessário o envio da cópia das certidões para confirmação.

Caso o NIF se mantenha não haverá custo para o cliente sobre esta alteração.

ARTSOFT SERVICES



A ARTSOFT disponibiliza aos seus Parceiros um conjunto de serviços que em diferentes fases do processo de venda, implementação e manutenção de uma solução ARTSOFT se poderão apresentar como uma mais-valia face a outras propostas.

Serviços Pré-venda

- Reuniões conjuntas no cliente;
- Demonstração da Solução;
- Especificação de Requisitos;
- Desenho da Solução;
- Elaboração da Proposta.

Serviços Pós- venda

- Implementação de ARTSOFT;
- Gestão de Projeto;
- Definição de processo de trabalho;
- Formação de utilizadores;
- Re-implementação ou atualizações;
- Pacotes de suporte.

Pelo envolvimento da ARTSOFT num processo de pré-venda, pode ser acordado com o Parceiro a apresentação de uma proposta conjunta que inclua serviços de ARTSOFT ou a redução da margem comercial.

LEADS

Programa de Atribuição de Lead's Comerciais

Mediante o seu nível de parceria, o Parceiro será incluído no programa de atribuição de leads. No processo de atribuição de oportunidades de negócio identificadas (lead's comerciais) aos nossos Parceiros, com o objetivo de dar continuidade ao contacto passado pela ARTSOFT, serão considerados no processo de escolha do Parceiro melhor qualificado para o efeito, uma matriz com os seguintes critérios de qualificação:

- Proximidade geográfica;
- Capacidade e disponibilidade comercial;
- Especialização na área pretendida do ARTSOFT;
- Destreza e assertividade comercial;
- Perfil e estatuto do Parceiro;
- Conta corrente regularizada com a ARTSOFT;
- Histórico de vendas neste segmento de mercado;
- Feedback da evolução do Pipeline de negócios.
- Formação;

Nas encomendas provenientes de lead's comerciais atribuídas pela ARTSOFT, a margem de comercialização é reduzida de 5%, a 15%, mediante o grau de envolvimento da ARTSOFT no processo de pré-venda.

A % de redução de margem será comunicada no momento da passagem de lead. Em caso de omissão desta informação será considerada 5%.

Ao efetuar uma encomenda referente a uma lead o Parceiro deverá mencionar na encomenda que se trata de uma lead atribuída pela ARTSOFT.

Ao receber uma lead comercial o Parceiro dispõe de 48h para contactar o cliente. Caso o cliente não seja contactado, a lead será atribuída a outro Parceiro e o Parceiro inicial poderá ser desqualificado para fazer parte do programa de atribuição de leads.

Cabe ao Parceiro cujas leads foram atribuídas, dar o feedback necessário ao consultor comercial ARTSOFT, sobre as mesmas, quando este o solicitar.

Atribuição de preços BID

A atribuição de um desconto comercial (preço BID) obriga à identificação pelo Parceiro da oportunidade de negócio.

Na atribuição de um desconto BID o Parceiro deverá enviar para a ARTSOFT **cópia da fatura efetuada ao cliente**, refletindo a aplicação do desconto negociado, para que este desconto seja processado.

Os descontos BID têm uma validade de 60 dias desde a data do acordo comercial.

ALTERAÇÃO DE PARCEIRO

Condições para alteração de Parceiro

Sempre que um Cliente ARTSOFT pretenda trocar de Parceiro, deverá solicitar essa alteração à ARTSOFT, desde que o licenciamento ARTSOFT, desenvolvimentos específicos e CAP estejam totalmente liquidados à ARTSOFT e ao Parceiro atual.

O Cliente deve atualizar a sua versão para a mais atual.

A ARTSOFT comunicará ao atual Parceiro a intenção do Cliente. O Parceiro deverá, num prazo máximo de 3 dias úteis, informar a ARTSOFT se o cliente tem todos os valores acima referidos liquidados. Após esse período, se não houver resposta, é considerado que estão. Caso não estejam, o cliente deverá liquidar os mesmos antes que a mudança seja considerada.

Quando aprovada, a ARTSOFT comunicará formalmente a mudança de Parceiro, procedendo a alteração de registos. Os CAP assumidos pelo cliente mantêm-se válidos.

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

- Se um colaborador mudar de Parceiro e clientes do Parceiro antigo pretenderem migrar para o novo Parceiro, o Parceiro que recebe o cliente não terá margem de CAP nem de subscrições on demand, durante os primeiros três anos seguintes à mudança. Esta regra é aplicada até 36 meses após o início do vínculo laboral desse colaborador com o novo parceiro.
- Se num Parceiro ocorrerem mais de três migrações provenientes de um mesmo Parceiro no mesmo ano, a ARTSOFT poderá não autorizar a migração ou até mesmo terminar a relação de parceria.

Todas as situações de mudança de Parceiro serão sempre analisadas pela ARTSOFT que comunicará com o cliente para esse efeito.

MARKETING

Marketing

Ao longo do ano realizamos várias ações de marketing, planeadas estrategicamente pela Direção de Marketing.

Esta área é responsável por toda a gestão da marca ARTSOFT, comunicação, suportes promocionais, avaliação de satisfação, entre outras atividades.

Um dos principais objetivos da Direção de Marketing é a geração de negócio e levantamento de oportunidades para o canal de parceiros.

Neste sentido, em conjunto com os parceiros poderão ser desenvolvidas ações de marketing para new business ou cross-sell, como por exemplo:

- Aconselhamento estratégico e apoio ao planeamento de marketing;
- Disponibilização de material promocional;
- Eventos conjuntos com um ou vários parceiros;
- Ação multi-canal de prospeção;
- Apoio em ações de marketing digital;
- Casos de sucesso.

O Parceiro pode propor ações de marketing e divulgação da marca ARTSOFT que poderão ser comparticipadas com fundos de marketing. Para tal, deve submeter as mesmas ao Departamento de Marketing da ARTSOFT, antes da sua realização, para aprovação da comparticipação.

No final deve enviar cópia das faturas do investimento para poder usufruir dos fundos atribuídos.

Salvo erro tipográfico, estas condições são válidas a partir de janeiro de 2024. Sempre que se justifique podem sofrer alterações sem aviso prévio, aconselhamos por isso que verifique a última versão disponível na área reservada a Parceiros.