

Política de Suporte e Manutenção de Software e Hardware da OMEGATAL

Sumário

1.	Objetivo.....	2
2.	Escopo da Aplicação	2
3.	Classificação de Software	2
3.1	Software de Uso Geral.....	2
3.2	Software Sob Medida	3
4.	Garantia	3
4.1	Software.....	3
4.1.1	Software de Uso Geral.....	3
4.1.2	Software Sob Medida	3
4.2	Componentes de Hardware.....	3
5.	Suporte e Manutenção Durante o Período de Garantia	4
5.1	Software.....	4
5.1.1	Forma de Atendimento	4
5.1.2	Ambientes Sem Conectividade.....	4
5.2	Hardware	4
5.2.1	Forma de Atendimento	4
5.2.2	Ambientes sem Conectividade	5
6.	Suporte e Manutenção Fora do Período de Garantia	5
6.1	Software.....	5
6.1.1	Atendimento Remoto.....	5
6.1.2	Atendimento Presencial.....	6
6.2	Hardware	6
7.	Limitações do Suporte.....	6
8.	Relação com Outros Documentos	7
9.	Vigência e Atualizações.....	7

1. Objetivo

Esta Política estabelece as diretrizes adotadas pela **OMEGATAL – Projetos e Tecnologia** para a prestação de suporte técnico, manutenção corretiva e garantias aplicáveis **aos softwares** por ela desenvolvidos e fornecidos, bem como aos **componentes de hardware** quando **integrantes do fornecimento**, com o objetivo de assegurar transparência, previsibilidade e adequado alinhamento de expectativas com seus clientes.

Este documento integra o conjunto de **Documentos de Governança** da OMEGATAL e deve ser interpretado em conjunto com os demais documentos institucionais e técnicos disponibilizados no site oficial.

2. Escopo da Aplicação

Esta Política aplica-se a todos os softwares desenvolvidos, licenciados ou entregues pela OMEGATAL, independentemente da forma de contratação, abrangendo tanto softwares distribuídos de forma padronizada quanto soluções desenvolvidas sob encomenda para projetos específicos.

Aspectos comerciais, valores, prazos contratuais específicos, níveis de serviço (SLA) e condições particulares de atendimento são tratados exclusivamente nos **contratos de prestação de serviços ou propostas comerciais** firmadas entre as partes.

Quando o fornecimento envolver componentes de hardware, aplicam-se também as disposições específicas de garantia e suporte previstas nesta Política.

3. Classificação de Software

Para fins de suporte, manutenção e garantia, os softwares da OMEGATAL são classificados nas seguintes categorias:

3.1 Software de Uso Geral

Considera-se **Software de Uso Geral** aquele que atingiu maturidade técnica suficiente para ser distribuído e utilizado por múltiplos clientes, sem dependência direta de um projeto ou equipamento específico.

3.2 Software Sob Medida

Considera-se **Software Sob Medida** aquele desenvolvido especificamente para atender às necessidades técnicas de um cliente, projeto ou equipamento determinado, podendo envolver integrações particulares, layouts personalizados ou requisitos operacionais específicos.

4. Garantia

4.1 Software

4.1.1 *Software de Uso Geral*

Os Softwares de Uso Geral contam com a **garantia legal de 90 (noventa) dias**, conforme a legislação aplicável, limitada à correção de defeitos que impeçam o funcionamento do software de acordo com suas especificações técnicas.

4.1.2 *Software Sob Medida*

Os Softwares Sob Medida contam com:

- **garantia legal de 90 (noventa) dias;** e
- **garantia contratual adicional de 9 (nove) meses**, totalizando **12 (doze) meses** de cobertura.

A garantia contratual adicional tem como finalidade permitir a identificação e correção de eventuais falhas técnicas, comportamentos inesperados, ajustes de funcionamento ou pequenas adequações decorrentes da especificidade do projeto, desde que relacionadas ao escopo originalmente contratado.

4.2 Componentes de Hardware

Quando o fornecimento da OMEGATAL incluir componentes de hardware, de forma isolada ou integrada a soluções de software ou automação:

- a **garantia aplicável a cada componente físico** será aquela **originalmente estabelecida por seu respectivo fabricante**;
 - os **prazos, condições e limitações da garantia** variam conforme o componente fornecido, podendo incluir, a título exemplificativo, garantias de **12 (doze) meses, 90 (noventa) dias** ou outros prazos específicos;
 - a OMEGATAL **não unifica, estende ou substitui** as garantias dos fabricantes dos componentes de hardware, limitando-se a repassar ao cliente as condições aplicáveis a cada item fornecido.
-

5. Suporte e Manutenção Durante o Período de Garantia

Durante o período de garantia aplicável, a OMEGATAL prestará **manutenção corretiva**, compreendida como a correção de falhas que impeçam ou prejudiquem o funcionamento regular do software ou hardware conforme especificado.

5.1 Software

5.1.1 *Forma de Atendimento*

- O atendimento será realizado **preferencialmente por acesso remoto**, utilizando ferramentas adequadas, como o *AnyDesk*;
 - O cliente deverá disponibilizar **um responsável técnico ou operacional** para acompanhar o atendimento remoto, quando solicitado.
-

5.1.2 *Ambientes Sem Conectividade*

Quando o equipamento estiver operando em ambiente sem acesso à internet ou impossibilitado de acesso remoto, o atendimento poderá ser realizado de forma presencial, observadas as seguintes condições:

- os custos de **deslocamento, estadia e logística**, quando aplicáveis, serão de responsabilidade do cliente;
 - **não será cobrado custo de programação** para correções cobertas pela garantia.
-

5.2 Hardware

5.2.1 *Forma de Atendimento*

Durante o período de garantia do componente de hardware:

- a identificação de defeitos ou falhas técnicas será realizada, **preferencialmente**, por meio de **tentativa inicial de diagnóstico remoto**, sempre que tecnicamente viável;
- o cliente deverá disponibilizar **um responsável técnico ou operacional** para acompanhar o atendimento remoto, quando solicitado;
- quando o diagnóstico remoto não for suficiente e se fizer necessária **visita técnica presencial**, os **custos de deslocamento, estadia e logística**, quando aplicáveis, serão de responsabilidade do cliente;

- **não será cobrada a mão de obra técnica relacionada ao diagnóstico, à desmontagem e à remontagem, exclusivamente para fins de identificação do componente de hardware potencialmente defeituoso;**
 - após a identificação, o componente será **submetido à análise do respectivo fabricante, a quem compete exclusivamente o veredito final quanto à caracterização do defeito e ao enquadramento ou não na garantia;**
 - a eventual negativa de cobertura pelo fabricante poderá ocorrer, entre outros motivos, em casos de **mau uso, violação física ou alterações não autorizadas, bem como quando forem constatados danos decorrentes de instalação, manutenção ou intervenções inadequadas realizadas pelo próprio cliente, por terceiros ou por pessoas não autorizadas pela OMEGATAL**, especialmente quando o hardware tiver sido **adquirido separadamente e não integrado ou instalado pela OMEGATAL**;
 - nessas situações, a OMEGATAL **não possui ingerência sobre a decisão do fabricante**, não podendo garantir a aceitação do componente em garantia, a substituição da peça ou a realização de reparo.
-

5.2.2 Ambientes sem Conectividade

Quando o equipamento estiver operando em ambiente sem acesso à internet ou impossibilitado de acesso remoto, o atendimento poderá ser realizado de forma presencial, observadas as seguintes condições:

- **os custos de deslocamento, estadia e logística, quando aplicáveis, serão de responsabilidade do cliente;**
 - **não será cobrada a mão de obra técnica relacionada ao diagnóstico, à desmontagem e à remontagem, desde que vinculada exclusivamente à identificação do componente potencialmente defeituoso e à verificação de defeito passível de enquadramento na garantia do fabricante.**
-

6. Suporte e Manutenção Fora do Período de Garantia

Após o término do período de garantia, o suporte e a manutenção **não estão incluídos** automaticamente e dependerão de contratação específica.

6.1 Software

6.1.1 Atendimento Remoto

- O atendimento remoto fora da garantia poderá ser realizado mediante contratação prévia.

- Nessa modalidade, será cobrado **exclusivamente o custo de programação**, conforme acordado entre as partes.
-

6.1.2 Atendimento Presencial

- O atendimento presencial fora da garantia dependerá de contratação específica.
- Nessa modalidade poderão incidir:
 - **custos de programação;**
 - **custos de deslocamento, estadia e demais despesas associadas**, quando aplicáveis.

Todos os valores, condições e prazos serão previamente acordados em contrato ou proposta específica.

6.2 Hardware

Após o término do período de garantia do componente de hardware:

- todo atendimento técnico relacionado a **diagnóstico, reparo, substituição ou intervenção física** dependerá de **contratação específica, sendo remoto ou presencial**;
- poderão ser cobrados, conforme aplicável:
 - **mão de obra técnica**, incluindo diagnóstico, desmontagem, montagem e testes;
 - **custos de deslocamento, estadia e demais despesas logísticas**;
 - **custo de peças ou componentes** necessários ao reparo ou substituição;
- quando houver necessidade de substituição de componentes, a OMEGATAL **apresentará cotação prévia** para fornecimento das peças, sendo facultado ao cliente **optar pela aquisição direta**, desde que atendidas as especificações técnicas necessárias para a correta integração e funcionamento da solução.

7. Limitações do Suporte

O suporte e a manutenção prestados pela OMEGATAL não incluem, salvo previsão contratual expressa:

- **desenvolvimento de novas funcionalidades;**
- **alterações de escopo;**
- **integrações não previstas originalmente;**
- **adequações decorrentes de mudanças em equipamentos, processos ou ambientes do cliente;**

- suporte a softwares, sistemas operacionais ou componentes de terceiros fora do escopo contratado.
-

8. Relação com Outros Documentos

Esta Política deve ser interpretada em conjunto com:

- **Modelo de Licenciamento de Software OMEGATAL** (Documento Técnico);
- **Guia de Licenciamento de Software OMEGATAL** (Documento Técnico);
- **Política de Atualizações de Software da OMEGATAL** (Documento de Governança);
- **Política de Privacidade da OMEGATAL** (Documento de Governança).

Cada documento possui escopo próprio e complementar, não se sobrepondo às disposições aqui estabelecidas.

9. Vigência e Atualizações

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e **poderá ser modificada, atualizada ou substituída a qualquer tempo**, a exclusivo critério da OMEGATAL, **sem necessidade de aviso prévio ou comunicação individual aos clientes**.

A OMEGATAL **não assume obrigação de notificar previamente** alterações neste documento, cabendo ao cliente consultar periodicamente a versão vigente disponibilizada no site oficial.

A versão aplicável será aquela **vigente no momento da utilização do software ou da solicitação de suporte, sem prejuízo das condições de garantia e demais termos expressamente firmados entre as partes à época da contratação**, quando cabível.