

Política de Suporte e Manutenção de Software e Hardware da OMEGATAL

Sumário

1.	Objetivo.....	2
2.	Escopo da Aplicação	2
3.	Classificação de Software	3
3.1	Software de Uso Geral.....	3
3.2	Software Sob Medida	3
3.3	Soluções Híbridas	3
4.	Garantia	4
4.1	Software	4
4.1.1	Software de Uso Geral	4
4.1.2	Software Sob Medida.....	4
4.2	Hardware.....	5
4.2.1	Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL	5
4.2.2	Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL.....	5
4.2.3	Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros	6
5.	Suporte e Manutenção Durante o Período de Garantia	6
5.1	Software	7
5.1.1	Forma de Atendimento.....	7
5.1.2	Ambientes sem conectividade ou sem possibilidade de acesso remoto.....	7
5.2	Hardware.....	7
5.2.1	Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL	7
5.2.2	Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL.....	8
5.2.3	Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros	8
6.	Suporte e Manutenção Fora do Período de Garantia	8
6.1	Software	9
6.1.1	Atendimento Remoto	9
6.1.2	Atendimento Presencial.....	9
6.2	Hardware.....	10
6.2.1	Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL	10

6.2.2	Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL.....	10
6.2.3	Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros.....	10
7.	Limitações do Suporte.....	11
8.	Relação com Outros Documentos.....	11
9.	Vigência e Atualizações.....	12

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 desenvolvidos, licenciados ou fornecidos pela OMEGATAL;
- aos componentes de hardware integrantes de seus fornecimentos;
- aos itens fabricados, montados, instalados, parametrizados ou integrados pela OMEGATAL no âmbito de seus projetos e soluções.

O documento tem como objetivo estabelecer critérios claros de atendimento, responsabilidades, limites de cobertura e condições aplicáveis durante e após os respectivos períodos de garantia, assegurando transparência, previsibilidade e adequado alinhamento de expectativas com os clientes.

Esta Política integra o conjunto de Documentos de Governança da OMEGATAL e deve ser interpretada em conjunto com as propostas comerciais, contratos e demais documentos institucionais e técnicos aplicáveis.

2. Escopo da Aplicação

Esta Política aplica-se:

- aos softwares desenvolvidos, licenciados ou fornecidos pela OMEGATAL;
- aos componentes de hardware fornecidos pela OMEGATAL;
- aos itens fabricados, montados, instalados, parametrizados ou integrados pela OMEGATAL no âmbito de seus projetos e soluções;
- aos serviços de suporte técnico e manutenção relacionados a esses fornecimentos.

A Política abrange tanto soluções padronizadas quanto soluções desenvolvidas sob medida para projetos, equipamentos ou processos específicos, independentemente da forma de contratação.

Quando o projeto envolver equipamentos, componentes ou softwares adquiridos diretamente pelo cliente ou fornecidos por terceiros, esta Política será aplicável exclusivamente aos serviços de instalação,

parametrização ou integração executados pela OMEGATAL, não abrangendo defeitos próprios, desempenho, durabilidade ou garantia desses itens.

Condições comerciais, valores, prazos específicos, níveis de serviço, escopo técnico, atendimento presencial e eventuais condições diferenciadas serão definidos nas respectivas propostas comerciais, contratos ou instrumentos equivalentes.

3. Classificação de Software

Para fins de garantia, suporte técnico, manutenção e atualização, os softwares desenvolvidos, licenciados ou fornecidos pela OMEGATAL serão classificados conforme sua natureza e forma de aplicação.

3.1 Software de Uso Geral

Considera-se Software de Uso Geral aquele desenvolvido para utilização por múltiplos clientes, sem dependência direta de projeto, equipamento, processo ou instalação específica.

Poderá admitir configurações e parametrizações previstas em sua arquitetura padrão, sem que isso altere sua classificação.

3.2 Software Sob Medida

Considera-se Software Sob Medida aquele desenvolvido ou adaptado especificamente para atender às necessidades de determinado cliente, projeto, equipamento, processo ou instalação.

Essa categoria poderá envolver integrações específicas, interfaces personalizadas, lógicas de controle, sequências operacionais, aquisição de dados, comunicação com equipamentos ou requisitos particulares definidos no escopo contratado.

3.3 Soluções Híbridas

Quando uma solução combinar módulos de uso geral com módulos desenvolvidos sob medida, cada parte poderá ser tratada conforme sua respectiva classificação.

Quando não for tecnicamente possível separar as partes para fins de suporte e garantia, a solução será considerada Software Sob Medida.

4. Garantia

A garantia aplicável aos fornecimentos da OMEGATAL será definida conforme a natureza, a origem e a responsabilidade técnica associada a cada item, distinguindo-se entre softwares, componentes de hardware fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL, itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL e equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros.

A cobertura limita-se à identificação e correção de falhas, defeitos ou não conformidades comprovadamente atribuíveis ao fornecimento ou aos serviços executados pela OMEGATAL, observados os respectivos prazos, condições e limitações estabelecidos nesta Política.

Os prazos de garantia, seus respectivos marcos iniciais e as condições específicas de atendimento são definidos nos itens subsequentes, sem prejuízo das condições particulares expressamente estabelecidas em proposta comercial, contrato ou instrumento equivalente.

4.1 Software

4.1.1 *Software de Uso Geral*

Os Softwares de Uso Geral contam com garantia legal de 90 (noventa) dias, contados da disponibilização da licença, dos arquivos de instalação ou do acesso ao software, conforme a modalidade de fornecimento.

A garantia limita-se à correção de defeitos que impeçam ou prejudiquem o funcionamento regular do software de acordo com suas especificações técnicas e requisitos de utilização informados pela OMEGATAL.

Não estão incluídas na garantia novas funcionalidades, customizações, alterações de escopo ou adequações decorrentes de modificações no ambiente computacional, no sistema operacional, no hardware ou em softwares de terceiros realizadas após o fornecimento, salvo quando expressamente previsto na contratação.

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 a correção de eventuais falhas técnicas, comportamentos inesperados, ajustes de funcionamento ou pequenas adequações decorrentes

da especificidade do projeto, desde que tais ocorrências estejam relacionadas ao escopo originalmente contratado.

O prazo de garantia dos Softwares Sob Medida será contado a partir da conclusão do comissionamento funcional da solução. Caso o comissionamento ou a validação, total ou parcial, sejam impossibilitados ou retardados pela indisponibilidade de equipamentos, instrumentos, utilidades, infraestrutura, insumos, informações, acessos ou demais providências sob responsabilidade do cliente ou de terceiros, a contagem da garantia terá início na data da comunicação formal da OMEGATAL informando a conclusão das atividades tecnicamente possíveis sob sua responsabilidade, consideradas as condições então disponíveis.

As atividades originalmente contratadas que dependam da superação dessas pendências permanecerão devidas e serão realizadas posteriormente, conforme aplicável, sem que sua execução suspenda, prorrogue ou reinicie o prazo de garantia já iniciado.

4.2 Hardware

Quando o fornecimento envolver hardware, equipamentos, componentes ou conjuntos físicos, aplicam-se as condições abaixo, conforme a origem, a natureza e a responsabilidade associada a cada item.

4.2.1 Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL

A garantia aplicável a cada componente físico será aquela originalmente estabelecida pelo respectivo fabricante.

Os prazos, condições e limitações poderão variar conforme o componente fornecido, podendo incluir garantias de 12 (doze) meses, 90 (noventa) dias ou outros prazos específicos.

A OMEGATAL prestará apoio na identificação da falha e no encaminhamento do componente ao fabricante ou fornecedor responsável, quando aplicável, não unificando, ampliando, substituindo ou assumindo as garantias originalmente concedidas por terceiros.

4.2.2 Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL

Os itens fabricados, montados ou integrados diretamente pela OMEGATAL contarão com garantia total de 12 (doze) meses, limitada à correção de falhas comprovadamente relacionadas à fabricação, montagem, instalação, cabeamento, parametrização ou integração executada pela OMEGATAL.

A garantia abrange, conforme aplicável, estruturas, painéis, conjuntos mecânicos e hidráulicos, tubulações, conexões, cabeamento e demais elementos cuja fabricação ou montagem estejam expressamente incluídas no escopo contratado.

O prazo será contado a partir da conclusão do comissionamento funcional. Quando o comissionamento ou a validação forem impossibilitados ou retardados por pendências sob responsabilidade do cliente ou de terceiros, aplicar-se-ão o mesmo marco inicial e as mesmas condições estabelecidas no item 4.1.2 desta Política.

Nos casos em que a atuação da OMEGATAL se limitar à montagem, parametrização ou integração de equipamentos ou componentes fabricados ou fornecidos por terceiros, a garantia de 12 (doze) meses será aplicável exclusivamente aos serviços executados pela OMEGATAL, não se estendendo ao funcionamento, desempenho, durabilidade ou defeitos próprios desses itens.

4.2.3 Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros

Equipamentos, instrumentos ou componentes adquiridos ou disponibilizados diretamente pelo cliente, ou por ele contratados junto a terceiros sem integrar o fornecimento da OMEGATAL, não estarão cobertos pela garantia da OMEGATAL quanto ao seu funcionamento, desempenho, durabilidade ou defeitos próprios.

Permanecerão cobertos pelo prazo de 12 (doze) meses previsto no item 4.2.2, exclusivamente, os serviços de montagem, parametrização e integração executados pela OMEGATAL, desde que a falha seja comprovadamente atribuível à sua atuação.

5. Suporte e Manutenção Durante o Período de Garantia

Durante o respectivo período de garantia, a OMEGATAL prestará suporte técnico e manutenção corretiva para análise e correção de falhas comprovadamente abrangidas pelas condições estabelecidas nesta Política.

O atendimento terá como finalidade restabelecer o funcionamento da solução conforme o escopo, as especificações técnicas e as condições originalmente contratadas, não incluindo alterações, melhorias, ampliações ou novas funcionalidades.

A forma de atendimento será definida conforme a natureza da ocorrência, a viabilidade técnica do diagnóstico remoto e a necessidade de intervenção em software, hardware ou itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL.

A prestação do atendimento dependerá da disponibilização, pelo cliente, das informações, acessos, registros, condições operacionais e acompanhamento técnico necessários à análise da ocorrência.

5.1 Software

5.1.1 *Forma de Atendimento*

- O atendimento será realizado preferencialmente por acesso remoto, mediante ferramenta tecnicamente adequada;
- o cliente deverá disponibilizar acesso ao equipamento e um responsável técnico ou operacional para acompanhar o atendimento, quando solicitado;
- a OMEGATAL poderá solicitar informações, registros, arquivos, imagens ou evidências necessárias à análise da ocorrência;
- quando a falha estiver coberta pela garantia, não será cobrado o custo de programação relacionado à sua correção.

5.1.2 *Ambientes sem conectividade ou sem possibilidade de acesso remoto*

Quando o equipamento estiver operando em ambiente sem acesso à internet ou quando o atendimento remoto não for tecnicamente possível, o suporte poderá ser realizado presencialmente, observadas as seguintes condições:

- os custos de deslocamento, estadia e demais despesas logísticas, quando aplicáveis, serão de responsabilidade do cliente;
- não será cobrado o custo de programação ou da mão de obra técnica diretamente relacionada à correção de falhas cobertas pela garantia;
- atividades que não estejam abrangidas pela garantia dependerão de contratação específica.

5.2 Hardware

5.2.1 *Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL*

Durante o período de garantia do componente:

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

- não será cobrada a mão de obra técnica destinada exclusivamente ao diagnóstico, à desmontagem e à remontagem necessárias à identificação do componente potencialmente defeituoso;
 - após a identificação, o componente será submetido à análise do respectivo fabricante ou fornecedor, a quem caberá a decisão final quanto à caracterização do defeito e ao seu enquadramento na garantia;
 - a OMEGATAL não possui ingerência sobre a decisão do fabricante e não poderá garantir a aceitação do componente, sua substituição ou reparo.
-

5.2.2 Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL

Durante o período de garantia, a OMEGATAL realizará a correção de falhas comprovadamente relacionadas às atividades de fabricação, montagem, instalação, cabeamento, parametrização ou integração executadas sob sua responsabilidade.

O atendimento será realizado preferencialmente de forma remota, quando tecnicamente possível. Quando necessária intervenção presencial:

- não será cobrada a mão de obra técnica relacionada à correção coberta pela garantia;
- os custos de deslocamento, estadia, transporte e demais despesas logísticas serão de responsabilidade do cliente, salvo condição distinta estabelecida na proposta comercial.

A garantia não abrange consumíveis, desgaste natural, danos provocados por operação inadequada, intervenções não autorizadas, alterações do processo ou falhas originadas em equipamentos, componentes ou condições externas ao fornecimento da OMEGATAL.

5.2.3 Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros

A OMEGATAL poderá prestar apoio técnico na identificação de falhas envolvendo equipamentos fornecidos pelo cliente, limitado à verificação de sua integração com a solução contratada.

Defeitos próprios, falhas internas, desempenho, reparo ou substituição desses equipamentos serão de responsabilidade do cliente e dos respectivos fabricantes ou fornecedores.

Quando ficar comprovado que a falha decorre de montagem, parametrização ou integração realizada pela OMEGATAL, aplicar-se-ão as condições de garantia previstas no item 5.2.2.

6. Suporte e Manutenção Fora do Período de Garantia

Após o término do período de garantia aplicável, os serviços de suporte técnico, manutenção, diagnóstico, reparo, alteração ou intervenção não estarão incluídos automaticamente no fornecimento original e dependerão de contratação específica.

O atendimento poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme a natureza da ocorrência e a viabilidade técnica, podendo envolver custos de engenharia, programação, mão de obra técnica, materiais, componentes, deslocamento, estadia, transporte e demais despesas associadas.

Os valores, prazos, condições de atendimento e responsabilidades serão previamente definidos em proposta comercial, contrato, ordem de serviço ou instrumento equivalente.

A prestação de suporte fora da garantia não implica obrigação de disponibilidade permanente, continuidade tecnológica, atualização automática, manutenção de compatibilidade com alterações realizadas pelo cliente ou por terceiros, nem desenvolvimento de novas funcionalidades, salvo contratação expressa.

6.1 Software

6.1.1 *Atendimento Remoto*

O atendimento remoto poderá compreender, conforme contratado:

- análise e diagnóstico da ocorrência;
- correção de falhas;
- ajustes de parametrização;
- alterações ou adequações de software;
- reinstalação, recuperação ou reconfiguração da aplicação;
- orientação técnica ao usuário.

Os valores, prazos e condições de atendimento serão previamente acordados entre as partes.

6.1.2 *Atendimento Presencial*

Quando o atendimento remoto não for tecnicamente possível ou quando houver necessidade de intervenção no local de instalação, o atendimento presencial dependerá de contratação específica.

Poderão ser cobrados, conforme aplicável:

- horas de engenharia, programação e assistência técnica;
- custos de deslocamento, estadia e demais despesas logísticas;
- materiais, licenças ou recursos adicionais necessários à execução dos serviços.

O atendimento fora do período de garantia não implica obrigação de atualização contínua, desenvolvimento de novas funcionalidades ou compatibilização com alterações realizadas pelo cliente ou por terceiros, salvo quando tais atividades estiverem expressamente incluídas na respectiva contratação.

6.2 Hardware

Após o término do período de garantia aplicável, qualquer atendimento relacionado a hardware dependerá de contratação específica, conforme a origem e a natureza do item.

6.2.1 Componentes fabricados por terceiros e fornecidos pela OMEGATAL

Os serviços de diagnóstico, desmontagem, montagem, testes, reparo ou substituição dependerão de contratação prévia.

Poderão ser cobrados, conforme aplicável:

- mão de obra técnica;
- custos de deslocamento, estadia e logística;
- fretes e despesas de envio ao fabricante ou fornecedor;
- peças e componentes necessários ao reparo ou à substituição.

Quando necessária a substituição de componentes, a OMEGATAL poderá apresentar cotação para seu fornecimento, sendo facultado ao cliente realizar a aquisição direta, desde que o item atenda às especificações técnicas e às interfaces necessárias à solução.

6.2.2 Itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL

Após o término da garantia, os serviços de diagnóstico, reparo, alteração, reconstrução ou intervenção em itens fabricados, montados ou integrados pela OMEGATAL dependerão de contratação específica.

Poderão ser cobrados, conforme aplicável:

- mão de obra de engenharia e assistência técnica;
- desmontagem, montagem, ajustes e testes;
- peças, materiais e componentes;
- custos de deslocamento, estadia, transporte e logística.

6.2.3 Equipamentos fornecidos pelo cliente ou adquiridos diretamente de terceiros

A análise ou intervenção em equipamentos fornecidos diretamente pelo cliente dependerá de contratação específica e estará limitada às competências técnicas e às condições de acesso disponíveis à OMEGATAL.

A OMEGATAL poderá auxiliar no diagnóstico da integração desses equipamentos com a solução fornecida, sem assumir responsabilidade por reparos, substituições, garantias ou decisões técnicas próprias de seus fabricantes ou fornecedores.

7. Limitações do Suporte

Salvo quando expressamente previsto na proposta comercial ou em contratação específica, o suporte, a manutenção e a garantia prestados pela OMEGATAL não incluem:

- desenvolvimento de novas funcionalidades ou alterações do escopo originalmente contratado;
- mudanças de lógica, layout, sequências operacionais, receitas ou parâmetros decorrentes de alteração do processo;
- inclusão ou substituição de equipamentos, instrumentos, componentes ou sistemas;
- novas integrações ou adequações decorrentes de mudanças na infraestrutura ou no ambiente do cliente;
- otimização química, operacional ou de desempenho do processo;
- operação assistida contínua, acompanhamento permanente ou treinamentos adicionais;
- manutenção preventiva periódica;
- fornecimento ou substituição de consumíveis e componentes sujeitos a desgaste natural;
- correção de falhas decorrentes de mau uso, operação inadequada, acidentes, condições ambientais impróprias ou intervenções não autorizadas;
- suporte, reparo ou manutenção interna de equipamentos, softwares, sistemas operacionais ou componentes de terceiros fora do escopo contratado.

As limitações previstas neste item não afastam a responsabilidade da OMEGATAL pela correção de falhas comprovadamente atribuíveis aos serviços e às atividades de desenvolvimento, fabricação, montagem, parametrização ou integração executados sob sua responsabilidade durante o respectivo período de garantia.

8. Relação com Outros Documentos

Esta Política integra o conjunto de Documentos de Governança da OMEGATAL e deve ser interpretada em conjunto com:

- **Modelo de Licenciamento de Software OMEGATAL;**
- **Guia de Licenciamento de Software OMEGATAL;**
- **Política de Atualizações de Software da OMEGATAL;**
- **Política de Privacidade da OMEGATAL;**
- **propostas comerciais, contratos e demais instrumentos formalizados entre a OMEGATAL e seus clientes.**

Cada documento possui escopo próprio e complementar.

As condições específicas expressamente estabelecidas em proposta comercial, contrato, ordem de fornecimento ou instrumento equivalente prevalecerão sobre as disposições gerais desta Política exclusivamente quanto ao fornecimento a que se referirem.

Na ausência de condição específica formalmente acordada entre as partes, serão aplicáveis as disposições desta Política e dos demais documentos institucionais pertinentes, observada a versão definida conforme o item 9.

9. Vigência e Atualizações

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e poderá ser modificada, atualizada ou substituída pela OMEGATAL sempre que necessário, mediante disponibilização de nova versão em seu site oficial.

Cada versão publicada deverá ser identificada por seu respectivo número de versão e data de publicação.

A versão aplicável às condições de garantia, suporte e manutenção incluídas em determinado fornecimento será aquela vigente na data em que a contratação for inicialmente formalizada, seja pelo aceite da proposta comercial, pela assinatura de contrato, pela emissão de empenho, ordem de fornecimento ou por instrumento equivalente.

As alterações posteriores desta Política não modificarão retroativamente os direitos, obrigações, prazos de garantia e condições de atendimento aplicáveis aos fornecimentos já contratados, salvo quando houver concordância expressa entre as partes.

Para serviços de suporte, manutenção, atualização, ampliação de escopo ou intervenção contratados separadamente após o término da garantia ou após a conclusão do fornecimento original, será aplicável a versão desta Política vigente na data da respectiva nova contratação.

A OMEGATAL não assume obrigação de comunicar individualmente cada atualização desta Política, cabendo ao cliente consultar a versão vigente disponibilizada no site oficial, sem prejuízo das condições anteriormente estabelecidas para os fornecimentos já contratados.