Software Wincode - Licenciamento por Mensalidade (SaaS)

Condições de Acesso ao Suporte Wincode

Manutenção e Suporte

1. Considerações Gerais:

1.1.1 Todo o processo de configuração e instalação dos programas Wincode no servidor, necessários para disponibilização do serviço contratado será realizado exclusivamente pela **WINCODE**, sendo transparente este processo ao **CLIENTE**, que apenas fará uso da aplicação (Software Wincode).

1.1.2 Suporte por telefone: disponível em português, no horário das **09:00h às 12:30h** e **14:00h às 18:30h**, de **segunda a sexta, exceto feriados nacionais**.

1.1.3 Suporte nas instalações do **CLIENTE**: situações onde o suporte telefónico ou por acesso remoto não forem suficientes para resolução do problema, a **WINCODE** disponibilizará um técnico para atendimento nas instalações do **CLIENTE** ou em outros locais ou agências, sendo o custo das deslocações e/ou estadia da responsabilidade do **CLIENTE** sempre que a distancia do local da intervenção for superior a 50 Km das instalações da **WINCODE**.

1.1.4 Prazos para primeira resposta a problemas no sistema: entende-se por problemas no sistema qualquer mau funcionamento do sistema propriamente dito ou indisponibilidade do mesmo, não se enquadrando neste caso eventos relacionados com pedidos de novas configurações por parte do **CLIENTE**, customizações no software, etc.

1.1.5. Pode ser necessário o acesso remoto ao **CLIENTE** para que se possa verificar o problema. Devem disponibilizar um acesso tipo “TeamViewer”, “Anydesk” ou outro, caso não seja possível, o atendimento poderá ser cancelado, sem ônus para a **WINCODE**.

1.1.6. Em caso de urgência por parte do **CLIENTE** para alguma nova implementação previamente aprovada pela **WINCODE**, poderá ser aprovado um orçamento com prazo e valores a serem gerados pela **WINCODE**, o que deverá ser pago em valor à parte deste contrato.

1.1.7. Ao fornecer sugestões para o software, o **CLIENTE** também concede à **WINCODE** e a terceiros a permissão para reproduzir, distribuir e usar suas sugestões e comentários nos produtos, anúncios e em outros materiais que a **WINCODE**, a seu critério, pode determinar.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/248/pt/condições-de-acesso-ao-suporte-wincode.html

1.1.8. Independente da modalidade de suporte adquirido, os custos para contatos telefónicos e outros envolvidos no atendimento, ficarão sempre a cargo do **CLIENTE**.

Prioridades e Resposta:

2.1.1. Os problemas que necessitam correção podem se enquadrar em um dos seguintes níveis de urgência, para os quais se acordam os prazos de resposta:

- **Prioridade Alta:** o sistema não está em condições de ser operado ou não está funcional, não sendo possível ao **CLIENTE** operar no programa ou executar alguma função essencial para a qual o programa Wincode rotineiramente é utilizado. Nesta situação a **WINCODE** compromete-se a responder em até 8 horas úteis, se possível.
- **Prioridade Média**: algumas funções do programa não estão operacionais ou o programa apresenta erros, porém é possível operá-lo e sua funcionalidade, embora prejudicada, não é comprometida. Atendimento respondido em até 16 horas úteis.
- **Prioridade Baixa**: erros de menor importância, como problemas de apresentação de telas ou relatórios, problemas menores que não influenciam na operação e funcionalidade do programa. Respostas aos atendimentos realizados no máximo até 40 horas úteis.

2.1.2. Embora se permita estabelecer contato com o suporte através de e-mail ou telefone, os tempos de atendimento passam a ser contados a partir do seu registo no nosso sistema, o envio dos emails com a exposição do problema é essencial para o agendamento e resolução do mesmo. Por isso, recomenda-se que o **CLIENTE** faça suas solicitações diretamente para o email de **suporte@wincode.pt**. É o e-mail que despoleta a contagem de tempos que serão considerados.

2.1.3. Pedidos de assistência em aberto pelo **CLIENTE** com gravidade ALTA devem ser analisados conjuntamente com a **WINCODE**, para o consenso sobre este grau de urgência.

2.1.4. Entende-se por **CORREÇÃO** toda e qualquer alteração na programação do sistema decorrente do mau funcionamento de suas funções.

2.1.5. Demais casos de atendimento como: dúvidas, esclarecimentos, consultorias, solicitações em geral que não se classificam como problema no sistema, não estão cobertos por este contrato, mesmo que, eventualmente, seja prestado algum destes serviços como cortesia, porém, sem compromisso de tempo de atendimento.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/248/pt/condições-de-acesso-ao-suporte-wincode.html

Atualizações e Novas versões:

3.1.1. Novas funções, facilidades ou novas funcionalidades sugeridas pelo **CLIENTE** poderão ser incorporadas nos programas Wincode a critério exclusivo da **WINCODE**, não constituindo o presente contrato qualquer obrigação desta natureza por parte da mesma. Quando analisadas e classificadas como viáveis por parte da **WINCODE**, as sugestões implementadas e melhorias dos programas Wincode são disponibilizadas em versões posteriores, na ocasião de seu lançamento.

3.1.2. Na ocasião do lançamento de nova versão, embora a mesma procure contemplar a maior parte das customizações anteriormente aprovadas, **não é obrigação** da **WINCODE** fazer com que todos os outputs criados ou outros Add-ons efetuados pelo **CLIENTE** à parte, façam parte dessa mesma atualização, estando o **CLIENTE** sujeito aos eventuais custos de adaptação da implementação, da versão anterior para a nova. Lembrar que as atualizações podem provocar alterações ou criação de novos itens na base de dados.

3.1.3. Estas implementações customizadas não possuem descritivo no manual do produto e o suporte e parceiros podem não estar cientes das mesmas, ficando a **WINCODE** livre de exigências neste sentido.

Tempos e disponibilidade:

4.1.1. Para prestar os serviços definidos nos pontos anteriores **WINCODE** utilizará o acesso remoto, comunicação por computador, correio eletrónico e telefone. Embora estejam previstas neste contrato a deslocação às instalações do **CLIENTE** para resolução de eventuais problemas, estas apenas serão efetuadas se consideradas absolutamente necessárias pelos nossos serviços de suporte e assistência técnica.

4.1.2. As deslocações acima referidas serão previamente marcadas com pelo menos 24 horas de antecedência e serão a cargo do **CLIENTE**, os custos de transporte e deslocação, caso estas sejam efetuadas fora de um raio de 50 Km da nossa sede.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/248/pt/condições-de-acesso-ao-suporte-wincode.html

4.1.3. As deslocações efetuar-se-ão dentro do horário normal de funcionamento da **WINCODE** (dias úteis das 9h às 18h30m).

4.1.4. As intervenções técnicas que pela sua natureza impliquem alterações ao funcionamento dos programas ou que obriguem ao desenvolvimento de novas funcionalidades, serão previamente sujeitas à aprovação do **CLIENTE**.

4.1.5. O cliente obriga-se sempre que tal for solicitado pela Wincode a ter presente durante todo o período em que decorrer a intervenção, um funcionário pertencente aos seus quadros.

4.1.6. Efetuarão também os técnicos do **WINCODE** nas suas próprias instalações os estudos, simulações ou trabalhos que forem necessários para a boa prestação dos serviços incluídos no âmbito do presente acordo.

4.1.7. De cada intervenção efetuada, quer nas instalações da **WINCODE** quer nas do **CLIENTE**, será feito o respetivo registo em formulário padrão definido pela **WINCODE**, sendo sempre enviada cópia do mesmo ao **CLIENTE**, por correio eletrónico e colocada à disposição do cliente na sua área reservada no site da **WINCODE**.

Responsabilidades da WINCODE:

5.1.1. Disponibilizar os programas e software **WINCODE**, compatível com a quantidade de utilizadores descrita na **Proposta**.

5.1.2. Disponibilizar acessos ao portal de funcionários e clientes (áreas reservadas) conforme descrito na **Proposta**.

5.1.3. Manter atualizado o Software **WINCODE** durante a vigência do contrato, aplicando as eventuais correções e inovações.

5.1.4. Monitorizar ativamente a solução informática, atuando sempre de forma preventiva.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/248/pt/condições-de-acesso-ao-suporte-wincode.html

5.1.5. Prestar serviços de suporte e assistência técnica hardware e software, conforme mencionado neste anexo**.**

ficheiros anexados::

- _2023_Anexo_I_Suporte_Wincode.pdf

ID de solução Único: #1247
Autor:: Wincode
Atualização mais recente: 2023-03-28 13:18

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32