

A TECNOLOGIA  
**EVOLUI...**  
NÓS TAMBÉM.

Dicas para uma melhor gestão contratual  
para profissionais e empresas de TI



  
**HISCOX**

Sabia que mais de 66% de todas as reclamações contra empresas de TI são por quebra de contrato? E estes contratos são o garante da sua rentabilidade ...

O nosso objectivo é protegê-lo a si e ao seu negócio. Nesta brochura encontrará sugestões e dicas sobre como gerir contratos com clientes, com base nos conhecimentos e experiência adquiridos em todo o mundo.

### **Venda cuidadosamente os seus serviços**

- As empresas e profissionais de TI devem ser sinceros e realistas sobre as suas experiências e sobre os serviços que podem efectivamente prestar. Na eventualidade de um conflito com possível quebra de contrato, a contraparte não se limitará às cláusulas contratuais, mas também irá certamente alegar que as suas brochuras e demais documentação de vendas o poderão ter induzido em erro, como forma de dar suporte à reclamação ou pelo menos lançar a dúvida sobre a sua credibilidade.

### **Trate de entender bem o que o cliente quer exactamente**

- É frequente os clientes não saberem exactamente o que

pretendem ou o que seria mais adequado às suas organizações, ou quais os impactos e consequências em termos de tempo e custos, de alterações aos pressupostos iniciais de um projecto. Por isso todas as especificações acordadas e termos negociados entre as partes, deverão constar por escrito na proposta de venda, independentemente da dimensão do cliente.

### **Aceite apenas assinar contratos que sejam justos e claros e que o protejam a si e ao seu cliente**

- Certifique-se que a linguagem utilizada é clara para evitar divergências de opiniões, e que as cláusulas não standard são devidamente discutidas e acordadas entre as partes. Explique todas as terminologias utilizadas.

- Certifique-se que limita razoavelmente a sua responsabilidade por danos directos ou indirectos e que estes estão claramente definidos no contrato. Se pretende excluir a sua responsabilidade por determinado evento, tal deve constar no contrato.
- Certifique-se que o contrato define claramente as obrigações de ambas as partes, inclusivé as do seu cliente. Quem faz o quê e quando?
- Estabeleça um protocolo de resolução de conflitos emergentes do contrato, ao qual ambas as partes se devem comprometer a seguir.
- Certifique-se que a via judicial é o último recurso e não o primeiro, e que a lei e foro aplicáveis estão devidamente especificados no contrato.
- Certifique-se que existe uma cláusula de cessação do contrato, que descreva claramente os eventos que podem justificar a resolução do mesmo e as acções que cada parte deve tomar com vista ao seu efeito. Os seus clientes podem, por conveniência, querer impôr uma cláusula desta natureza, que se aceite por si, deverá ser clara nas consequências financeiras, em caso de resolução unilateral do contrato.
- Certifique-se que o contrato contém provisões a respeito de qual o protocolo a seguir na eventualidade de mudanças durante o decorrer do projecto.
- Certifique-se que está estabelecido o protocolo relativamente ao pagamento dos seus honorários e que existem medidas para controlo dos pagamentos pendentes.
- Certifique-se que o contrato é revisto por um especialista antes de o assinar.
- Certifique-se que o contrato é assinado por alguém que tenha competência para o fazer.

### **Após a assinatura, controle activamente a boa execução do contrato**

- Certifique-se que todas as alterações ao projecto apenas ocorrem de acordo com o protocolo descrito.
- Controle bem os pagamentos e os prazos.
- No caso de um conflito entre as partes, certifique-se que os mecanismos acordados no contrato são respeitados.

## Tenha confiança na Hiscox

- Temos mais de 100 anos de experiência. A nossa origem remonta a 1901.
- A Hiscox Ltd é uma empresa cotada no FTSE 250. Empregamos mais de 900 pessoas e temos escritórios em 12 países.
- A Hiscox UK ganhou o prestigiado prémio Insurance Times Commercial Insurer of the year nos últimos 3 anos e General Insurer of the Year em 2009 nos British Insurance Awards

## Fazem também parte da nossa oferta de produtos

- Responsabilidade Civil Directores e Administradores e Corporativa (Módulo de Gestão)
- Responsabilidade Civil Profissional para profissões específicas
- Seguro de Habitação
- Seguro de Obras de Arte

## Informação

Por favor contacte o seu corretor de seguros para mais detalhes sobre a nossa oferta e obter uma cotação.



Hiscox Europe Underwriting Ltd, Sucursal em Portugal  
Av. Liberdade, 110, 5º Dto, Edifício Skandia  
1250-146 Lisboa, Portugal

T +351 (21) 317 8550

F +351 (21) 317 8559

E [portugal@hiscox.com](mailto:portugal@hiscox.com)

[www.hiscox.pt](http://www.hiscox.pt)

Nº contribuinte: 980422540

A Hiscox está registada junto da Authority Financial Markets com o nº 12012478.

Os sinistros são tratados caso a caso e sempre sujeitos aos termos e condições do contrato de seguro. Para detalhes adicionais aconselhamos a leitura da sua apólice.