



INCUMPRIMENTO  
CONTRATUAL EM TI

EXCELÊNCIA NA  
**RESOLUÇÃO**  
**DE LITÍGIOS**  
PARA EMPRESAS DE TI



**Innovarisk**  
UNDERWRITING

Com mais de 15 anos de experiência e uma equipa especializada de gestores de sinistros de empresas de Tecnologias de Informação (TI), a Hiscox possui um entendimento único dos riscos enfrentados por estas empresas. Sabemos que 70% dos sinistros que gerimos decorrem de litígios relacionados com cláusulas contratuais.

Este folheto informativo contém exemplos de sinistros que irão ajudá-lo a compreender alguns dos riscos relacionados com contratos e a conhecer a nossa oferta de valor.

### **Litígios contratuais – um risco muito significativo para as empresas de TI**

Não existe nada mais frustrante e preocupante do que um cliente se recusar a pagar pelos produtos ou serviços que lhe foram fornecidos. A nossa ajuda é frequentemente solicitada pelas empresas de TI que seguramos que se encontram nesta situação. Na realidade, este é um risco que, com o seguro adequado, pode perfeitamente ser transferido para uma apólice de seguro, e no caso da Hiscox, procuramos resolver essas questões rapidamente. Por exemplo, ao efetuarmos o pagamento de faturas pendentes em determinadas circunstâncias em que pensamos que ao fazê-lo, se evitará um sinistro mais dispendioso.

Os litígios contratuais são demorados, de resolução dispendiosa e constituem frequentemente uma fonte de publicidade indesejada. Requerem um investimento considerável em termos de tempo dos envolvidos, incluindo o depoimento de testemunhas, reconhecimento e resposta a processos complexos de irregularidades e diversas presenças em tribunal para testemunhar. Chegar a um rápido e pragmático acordo de indemnização é essencial para evitar estas graves perturbações no seu negócio.

### **A que deve então estar atento aquando da celebração de um contrato?**

Da nossa experiência, a maioria dos projetos não tem sucesso pelos seguintes motivos:

- Os contratos têm uma redação fraca e são ambíguos;
- Os documentos de especificações são inadequados;
- Os processos de controlo de alterações não estão bem definidos;
- A promoção excessiva, ou representação negligente, dos serviços das empresas de TI aos seus clientes.

## De que forma os litígios contratuais podem afetar o seu negócio?

- Prejuízos financeiros que conduzem a dificuldades de tesouraria e a problemas com planos de investimento;
- Tempo desperdiçado, frustração e desvio do seu negócio principal;
- Perda de moral na empresa e, por vezes, perda de colaboradores (pois certos colaboradores podem abandonar a empresa por motivos reputacionais);
- Danos na reputação e na posição competitiva – clientes e parceiros de negócios podem levantar questões e tirar conclusões prematuras.

## Porquê a Hiscox?

Ao subscrever o nosso seguro, você está a receber mais do que apenas uma garantia de indemnização para o ajudar numa situação complexa. Está a receber uma experiência inigualável na gestão de sinistros no setor das TI, graças a uma equipa especializada de subscritores, gestores de sinistros e especialistas jurídicos presentes em todo o mundo. Está também a beneficiar da nossa filosofia de atuação que procura resolver os sinistros dos nossos clientes de forma proativa e rápida, e sempre que possível fora dos tribunais. Estas competências únicas minimizam tanto os custos de um sinistro como os custos e perdas comerciais para o seu negócio.

## Resumo das vantagens oferecidas pela Hiscox:

- Uma das equipas com mais experiência e especialização no setor das TI no mercado segurador\*;
- Gestão proativa e rápida dos sinistros, evitando que pequenas ocorrências se transformem em grandes sinistros;
- Sensibilidade comercial aquando da gestão de um sinistro, ajudando a proteger e manter as suas relações comerciais;
- Uma das coberturas mais abrangentes disponíveis no mercado (por exemplo, a cobertura de incumprimento contratual é uma garantia de base da nossa apólice).

\* 15 anos de experiência no setor das TI, cinco gerações de condições especiais, 60 subscritores em 25 escritórios, 14 advogados e especialistas em gestão de sinistros em 5 países, reuniões de acompanhamento regulares de sinistros com clientes, o recurso aos tribunais como último recurso e não o primeiro, tempos de resposta a sinistros medidos em minutos/horas e não em dias e semanas.

## A EMPRESA DE SOFTWARE VS A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

### A Hiscox assume prontamente a disputa e a defesa do segurado nas situações em que este está pleno de razão.

Apoiamos e suportamos frequentemente os nossos segurados quando existe um litígio com um cliente sobre o pagamento de honorários em dívida, mesmo quando acreditamos que tal poderá resultar num sinistro ainda mais elevado para Si por parte do seu cliente.

#### A reclamação

O nosso segurado celebrou um contrato de consultoria e fornecimento de software padrão com uma instituição financeira. Uma vez concluída a instalação do software dentro do prazo acordado no contrato, sucedeu-se um período de formação e reengenharia dos processos operativos do cliente sem que este procedesse ao pagamento dos honorários em dívida. Dois meses após a implementação, o cliente confirmou que não iria pagar as faturas relativas as taxas de licença do software nem os honorários da formação e consultoria ou implementação, alegando que o software não era adequado ao fim pretendido. O cliente recusou devolver o software e ameaçou processar se o nosso segurado exercesse pressão para obter o pagamento dos montantes em dívida.

#### A gestão do sinistro pela Hiscox

A nossa equipa de gestão de sinistros do setor das tecnologias foi da opinião que este caso era sólido e defensável e assumiu o papel principal nas demoradas negociações, apoiando o nosso segurado a interpor um processo jurídico para reclamar o pagamento de 600 mil Euros por taxas e honorários devidos. O cliente contra-argumentou, alegando ter existido violação do contrato e representação negligente pelo segurado. Exigiu o pagamento de uma compensação por danos no valor de 2 Milhões de Euros, representando os custos de um software de substituição e tempo de gestão desperdiçado.

#### O resultado

A nossa equipa de gestão de sinistros conduziu as negociações que levaram a um acordo de indemnização, na qual o cliente acordou pagar a maioria dos custos relativos a consultoria, formação e implementação do sistema (500 mil Euros), mas não as taxas de licença. Esta abordagem negociada limitou os custos de defesa do sinistro a apenas 100 mil Euros (suportados pela apólice da Hiscox), quando os custos normais de um litígio de TI semelhante a este ultrapassam frequentemente os 500 mil Euros.



## **A RECLAMAÇÃO DO SISTEMA DE HIPOTECAS EXTERNALIZADO**

**A Hiscox atua rapidamente com vista a alcançar resoluções que privilegiem o pagamento de baixas indemnizações, em sinistros de TI que sejam potencialmente complexos e demorados.**

A verdadeira capacidade de resolução de litígios no setor das TI advém da sabedoria e da experiência em conseguir e saber manter mínimas as expectativas do reclamante, com vista a preparar as bases para um acordo de indemnização rápido. O momento e o modo apropriados podem representar uma poupança de Milhões de Euros num eventual acordo de indemnização e de meses de tempo de gestão desperdiçado.

### **A reclamação**

O cliente final contratou os serviços de um fornecedor global de soluções de TI que por sua vez, contratou com o nosso segurado o desenvolvimento de um novo sistema de gestão de hipotecas personalizado. Tornou-se aparente para o nosso segurado que os requisitos definidos pelo cliente e aceites por todas as partes, não iriam proporcionar o sistema desejado. Apesar de inúmeras alterações às especificações iniciais, de modificações e de vários adiamentos da data de implementação, nunca chegou a ser entregue um sistema funcional final. O Administrador do cliente final abandonou a empresa abruptamente, o que levou à entrada de um novo Administrador e ao consequente pedido de cancelamento do contrato por este. O cliente reclamou o pagamento de 18 Milhões de Euros em custos e indemnizações relacionadas com este novo sistema.

### **A gestão do sinistro pela Hiscox**

O cliente final contratou os serviços de um fornecedor global de soluções de TI que por sua vez, contratou com o nosso segurado o desenvolvimento de um novo sistema de gestão de hipotecas personalizado. Tornou-se aparente para o nosso segurado que os requisitos definidos pelo cliente e aceites por todas as partes, não iriam proporcionar o sistema desejado. Apesar de inúmeras alterações às especificações iniciais, de modificações e de vários adiamentos da data de implementação, nunca chegou a ser entregue um sistema funcional final. O Administrador do cliente final abandonou a empresa abruptamente, o que levou à entrada de um novo Administrador e ao consequente pedido de cancelamento do contrato por este. O cliente reclamou o pagamento de 18 Milhões de Euros em custos e indemnizações relacionadas com este novo sistema.

### **O resultado**

A nossa tática resultou e, num período de tempo muito reduzido após a reunião inicial com os advogados do cliente, o sinistro foi fechado com sucesso por 3 Milhões de Euros. Uma tática destas não é uma estratégia com que todos os advogados se sentiriam confortáveis. Contudo: (a) não ser proativo e procurar manter as expectativas dos reclamantes baixas e (b) não avaliar o valor real de um sinistro complexo do setor da tecnologia e (c) não conseguir apresentar argumentos ao reclamante de forma cordial e evitando o confronto, resulta em que os sinistros do setor das tecnologias tenham custos mais elevados e sejam mais demorados do que deveriam ser. Os que beneficiaram do nosso serviço de gestão de sinistros compreendem verdadeiramente as vantagens que trazemos para o seu negócio. Os que beneficiaram do nosso serviço de gestão de sinistros compreendem verdadeiramente as vantagens que trazemos ao seu negócio.

## O BANCO DEFICITÁRIO E A RECLAMAÇÃO RELATIVA AO SISTEMA DE GESTÃO DE HIPOTECAS

**Uma gestão eficaz do sinistro foi essencial para conseguir a resolução de um complicado litígio de 6 milhões de Euros na área de TIC, por apenas uma fração desse montante.**

Uma gestão eficaz do sinistro foi essencial para conseguir a resolução de um complicado litígio de 6 Milhões de Euros na área de TI por apenas uma fração desse montante.

### A reclamação

O nosso segurado concebeu e desenvolveu um software personalizado de gestão de hipotecas no valor total de 7 Milhões de Euros para um conceituado Banco. Este contrato era parte integrante de um programa global de prestação e contratação de serviços de TI do Banco no valor de 45 Milhões de Euros. No decurso do projeto, o Banco registou o seu pior ano financeiro de sempre e decidiu suspender todos os seus projetos de TI, incluindo o projeto do nosso segurado.

Para reforçar a sua decisão, o Banco alegou que o nosso segurado não tinha cumprido determinadas especificações relativas à funcionalidade do sistema. O Banco avançou com uma notificação arbitral com vista a obter o reembolso dos 6 Milhões de Euros já liquidados.

### A gestão do sinistro pela Hiscox

A estimativa de custos com a arbitragem totalizava 1,5 Milhões de Euros para cada parte. Se a decisão arbitral fosse desfavorável ao nosso segurado, os custos e prejuízos a suportar totalizariam aproximadamente os 7 Milhões de Euros. A nossa equipa de gestão de sinistros especializada no setor das TI conduziu proativamente uma defesa sólida, com várias rondas de negociação com o cliente e encetou um processo de mediação.

### O resultado

As negociações intensivas resultaram num acordo de indemnização muito positivo para o nosso segurado, com um pagamento final ao Banco de 750.000 Euros, e tendo o Banco inclusivamente acordado em suportar o pagamento das suas próprias custas judiciais como parte do acordo de indemnização.

## Innovarisk

U N D E R W R I T I N G

Hiscox Ltd,  
Representação em Portugal:

**Innovarisk Lda**  
Av. Duque de Loulé, 123 - 4, Fração 4.7  
1069-152 Lisboa

**T** +351 215 918 370  
**F** +351 215 918 379  
**E** geral@innovarisk.pt  
www.innovarisk.pt

Nº contribuinte: 510624138

A Innovarisk Lda encontra-se registada junto do Instituto de Seguros de Portugal.  
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.