

POLÍTICA DE RELAÇÕES COMERCIAIS

A presente política visa a orientação de todos os colaboradores da Servix sobre como conduzir nossas políticas comerciais e estabelece regras para a relação da Servix com os demais membros do mercado: clientes, concorrentes e fornecedores.

1 - Sobre os clientes

Independentemente de serem clientes atuais, passados ou potenciais, todos os colaboradores da Servix devem tratar clientes com respeito, honestidade e empatia. Relações sustentáveis devem estar em foco o tempo todo.

Devem-se utilizar conhecimentos técnicos e de negócios para antecipar demandas e cenários, com vias a atuar consultivamente quando em relação com clientes. De forma prática, uma vez investigadas as necessidades e expectativas dos clientes, uma análise sobre a pertinência de cada solução proposta deve ser feita. Caso determinada alternativa não seja avaliada como adequada para a situação do cliente, é nosso dever comunicar esta análise para que ele possa tomar a decisão munido de informações importantes.

1.1 Parâmetros de como agir

Seja proativo: antecipe questionamentos e soluções para melhorar a experiência do cliente. Diante da necessidade de escolher entre 2 linhas de solução diferentes e conflitantes, certifique-se de ter todas as informações prévias para avaliar qual é a mais adequada à realidade do cliente. Se for preciso e possível, compartilhe com o cliente esta decisão.

Sempre que possível e desde que a qualidade do trabalho não seja seriamente comprometida, aja com rapidez e eficiência para solucionar problemas do cliente.

O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações de forma adequada e no prazo com ele acordado.

Os valores culturais, étnicos, políticos e religiosos devem ser respeitados por todos, de modo que sejam evitadas atitudes que firam tais valores e comprometam a confiança dos clientes.

Não hesite em ir além dos acordos comerciais para atender o cliente desde que seja benéfico para ele e não represente ganhos inapropriados para o caso específico (analisar se o cliente é representante do mercado público ou privado).

Os colaboradores da Servix podem oferecer brindes, presentes ou formas de entretenimento a seus clientes, desde que obedecida a Política específica.

1.2 Parâmetros de como não agir

Não deve ser ofertada solução que não seja benéfica ao cliente. Caso ele insista em uma alternativa que pareça inapropriada tecnicamente, ou em termos de negócio, deve-se certificar de se ter aprofundado os argumentos ao cliente. Caso ainda persista a divergência entre as equipes técnicas do cliente e da Servix, os argumentos em prol do cliente devem ser colocados. Ao final, a palavra decisiva será do cliente.

O que for contratado pelo cliente deve prevalecer em uma instalação ou prestação de serviço. Exceções podem existir, desde que o novo acordo tenha sido formalizado com o cliente (respeitando as políticas de delegação de poderes do cliente).

O foco no cliente não deve ser confundido com o desrespeito a colaboradores ou outros clientes.

Quaisquer desvios de comportamento, agressões (físicas ou verbais) ou outra forma de desrespeito realizados por um cliente devem ser reportados à gestão ou a área de Risco e Compliance.

A Servix prega o respeito a todas as pessoas, independentemente de serem clientes ou não.

Os colaboradores da Servix estão proibidos de solicitar benefícios presentes ou vantagens pessoais de qualquer espécie para clientes (atuais ou em potencial), no desenvolvimento de negócios com a empresa.

É terminantemente proibido aos colaboradores da Servix aceitar ou ofertar dinheiro (bem como títulos, cheques ou outros instrumentos de pagamento), em qualquer valor, a qualquer cliente (ativo ou não).

2 Parâmetros específicos para clientes do setor público

Devido à exposição junto a órgãos e empresas da administração pública, devidamente identificada pelos diagnósticos de riscos aplicados em consonância com o Programa de Integridade da Servix, é necessário ressaltar diretrizes e regras que deverão pautar as relações com o setor público.

Primeiramente, deve se atentar aos preceitos no Código de Ética e Conduta.

Qualquer oferta de presentes brindes, custeio de qualquer despesa de qualquer espécie, para membros do governo e demais funcionários públicos federais, estaduais ou municipais, ou outras autarquias e entidades ligadas ao governo devem estar em consonância com a legislação vigente e com a Política interna.

Além disso, qualquer ato que possa configurar vantagem a qualquer agente público somente será aceito se aprovado pela área de Risco e Compliance.

3 Com os fabricantes

A história da Servix foi forjada juntamente com os seus parceiros e com os fabricantes das soluções comercializadas. Por meio de relações sustentáveis, onde todas as partes ganham, a

empresa cresceu e se consolidou no mercado de Tecnologia da Informação do Brasil. Confiança de ambas as partes é fundamental para a continuidade das relações frutíferas.

Entendemos como fabricantes as empresas que fornecem produtos, softwares ou serviços utilizados pela Servix informática para compor soluções a seus clientes.

3.1 Parâmetros de como agir

Pautar as ações pela honestidade e princípio da reciprocidade deve ser obrigação de todos os colaboradores da Servix que se relacionarem com representantes de parceiros ou fabricantes. Caso haja dúvidas sobre a pertinência de uma determinada ação o colaborador deve ponderar se tal atitude seria justa caso tomada pela outra parte numa relação com a Servix (levando em consideração todo o contexto envolvido).

Sempre que for benéfico para o processo comercial em questão (respeitados direitos e interesses do cliente final), o fabricante deve ser envolvido na solução confeccionada, a fim de poder contribuir para melhorar a proposta (tecnicamente ou em termos de preços).

Em consonância com a legislação brasileira e os altos padrões de conduta moral que regem a atuação da Servix, é dever de todos os colaboradores que estejam em contato com fabricantes requerer que eles:

- Cumpram a legislação trabalhista previdenciária e fiscal.
- Cumpram as legislações relativas à prevenção e ao combate à corrupção.
- Não utilizem trabalho infantil ou escravo em suas operações.
- Adotem boas práticas de preservação socioambiental, contribuindo para a geração de negócios sustentáveis.

3.2 Parâmetros de como não agir

Em hipótese nenhuma deve-se considerar fornecer algum benefício desonesto para um fornecedor ou aceitar semelhante benefício, com vias a vencer determinado processo comercial.

Não se deve confundir liberdade de relacionamento com os representantes do fabricante, com falta de profissionalismo. As relações interpessoais podem apresentar graus de intimidade. Porém, os interesses do cliente final, da Servix e os preceitos de Ética devem prevalecer sempre. Faz parte da avaliação dos nossos parceiros e fabricantes a habilidade para equacionar estas diferentes forças.

4 Com os Prestadores de Serviço e Contratados

A Servix entende que está inserida em um ecossistema de negócios formado por diversas outras empresas e prestadores de serviços. A existência conjunta de todos os participantes do mercado

possibilita o amadurecimento das soluções técnicas, resultando em ganhos para nossos clientes finais. Estes, por sua vez, fomentam novas demandas próprias ou por indicação, renovando um ciclo virtuoso.

Com a entrada em vigor da Lei 12.846/2013 (conhecida como “Lei Anticorrupção”) e considerando que a Servix contrata prestadores de serviços para desempenhar alguma atividade em seu nome e que a Servix poderá ser responsabilizada por qualquer ato lesivo à citada Lei, mesmo quando o benefício advindo desse ato tiver sido obtido de forma indireta (via prestador de serviço contratado), a escolha e a contratação desses prestadores devem ser sempre baseadas em critérios:

- Técnicos (cotação de preços que garantam a melhor relação custo-benefício);
- Profissionais (reconhecida competência para execução do serviço a ser contratado);
- Éticos (não ser acusado e/ou estar envolvido em atos lesivos descritos na citada lei);
- Nas reais necessidades da Servix.

Portanto, através de relações meritocráticas, de respeito e honestidade promove-se sustentabilidade possibilitando que todos ganhem. Agir em consonância com as leis e diretrizes inerente às diversas realidades de nossos fornecedores é fundamental para perpetuar uma cultura ética e moralmente exemplar.

4.1 Parâmetros de como agir

É fundamental que seja respeitada a realidade do Prestador de Serviço ou Contratado. Os acordos, mesmo que somente verbais, devem ser respeitados. Os termos propostos devem ser claros e abranger os aspectos importantes para esclarecer eventuais dúvidas em futuros momentos da relação. Caso o representante da Servix tenha conhecimento acerca de detalhes que possam ser fundamentais para a outra parte estabelecer seus critérios, no caso específico, deve trazer à tona tais informações (demonstrando respeito e confiança).

Todo colaborador da Servix deve denunciar à área de Risco e Compliance quaisquer situações que evidencie desrespeito de um Prestador de Serviço ou Contratado à Lei 12.846/2013.

Toda nova contratação deve ter seu contrato elaborado pela área jurídica que garantirá a existência de cláusulas específicas obrigando o contratado a observar rigorosamente os princípios éticos e Morais advindos da referida lei, além daqueles defendidos pela Servix.

São cláusulas necessárias aos contratos com fornecedores:

- Comprometimento da empresa contratada com a integridade nas relações público-privadas.
- Aderência, se possível, ao Programa de Integridade da Servix informática.
- Possibilidade de rescisão contratual caso a empresa contratada pratique atos lesivos à administração pública.

Em consonância com a legislação Brasileira e os altos padrões de conduta ética e moral que regem a atuação da Servix, é mandatório que nos contratos firmados com todos os Prestadores de Serviços e Contratados constem cláusulas referentes a:

- Cumprimento de legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.
- Cumprimento de legislações relativas à prevenção e ao combate à corrupção.
- Vedação de utilização de trabalho infantil ou escravo em suas operações.
- Adoção de boas práticas de preservação socioambiental, contribuindo para a geração de negócios sustentáveis.

4.2 Parâmetros de como não agir

Em hipótese alguma o Prestador de Serviço, o Contratado ou o seu representante poderá ser discriminado por colaborador da Servix, em razão de gênero, etnia, idade, orientação sexual, características físicas, origem, credo, convicções político-partidárias ou filosóficas ou qualquer outro elemento que possa vir a ser utilizado para individualizar uma pessoa.

Caso o colaborador da Servix testemunhe algum episódio, no âmbito da relação profissional da Servix com os seus Prestadores de Serviço ou Contratados que envolva alguma discriminação como as acima descritas, deve reportar o fato a um gestor competente ou à área de Risco e Compliance, independentemente de quem tenha gerado o comportamento inadequado, ou de haver colaboradores da Servix envolvidos.

Não será aceitável realizar negócios por meio de contrato ou não com Prestadores de Serviço ou Contratados que apresentem reputação duvidosa.

5 Com nossos concorrentes

A concorrência leal e a civilidade devem pautar todos os relacionamentos da Servix com outras empresas que exerçam atividades em alguns de seus ramos de atuação.

Não devem ser feitos comentários que possam prejudicar a imagem dos nossos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles. Nossos concorrentes devem ser tratados com o respeito que esperamos ser aplicado à Servix.

As informações sobre os concorrentes devem ser obtidas de maneira lícita, transparente e sem polêmica preservando seu sigilo devido.

Os colaboradores podem dispor de informações fidedignas sobre a Servix, desde que tais informações não sejam sigilosas, e sejam disponibilizadas pelas áreas adequadas.

O fornecimento de informações confidenciais ou de propriedade da Servix que não sejam de conhecimento público é terminantemente proibido. Casos especiais devem ser analisados pelo responsável pela área de Risco e Compliance.