TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA LICENÇA DE SOFTWARE E DOS SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS

TERMOS GERAIS

1. DEFINIÇÕES
2. OBJETIVO
3. DATA DE ENTRADA EM VIGOR - DURAÇÃO
3.1 Data de Entrada em Vigor e Duração do Contrato
3.2 Data de Entrada em Vigor e Duração da Licença – Renovação
3.3 Cessação da Licença e do Contrato
4. ENTREGA DO SOFTWARE
5. DIREITO DE UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE
6. SERVIÇOS ASSOCIADOS AO SOFTWARE
6.1 Âmbito
6.2 Trabalhos de Manutenção Remota
6.3 Intervenções no Local
6.4 Exclusões
7. TERMOS E CONDIÇÕES FINANCEIRAS
8. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DO FORNECEDOR
8.1 Propriedade Intelectual
8.2 Garantia
8.3 Subcontratação
9. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DO CLIENTE
9.1 Propriedade Intelectual dos Dados do Cliente
9.2 Utilização do Software
9.3 Colaboração
10. GARANTIA DE NÃO-INFRAÇÃO
11. AUDITORIA
12. DADOS PESSOAIS
13. CONFIDENCIALIDADE
14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE
14.1 Exclusões
14.2 Limitação de responsabilidade
14.3 Força maior
15. RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO MATERIAL
16. DISPOSIÇÕES DIVERSAS
16.1 Seguros
16.2 Responsabilidade Social Corporativa (RSC)
16.3 Cessão de Posição
16.4 Não solicitação
16.5 Renúncia de direitos
16.6 Divisibilidade
16.7 Títulos
16.8 Referências comerciais
16.9 Sobrevivência das cláusulas
16.10 Acordo integral das partes
16.11 Conformidade com regras de exportação
16.12 Direitos restritos do Governo
17. NOTIFICAÇÃO E ASSINATURA
18. LITÍGIOS
18.1 Resolução amigável
18.2 Lei aplicável e foro competente
18.3 Jurisdição

***

1. DEFINIÇÕES

"Serviços Associados ao Software" significa os serviços diretamente relacionados com o funcionamento do Software, de acordo com os termos e condições estabelecidos nos Termos e Condições Específicos e no Formulário de Encomenda, podendo incluir, a título de exemplo, serviços de alojamento, suporte, manutenção e/ou assistência.

"Beneficiário" significa qualquer empresa afiliada do Cliente que beneficia do mesmo direito de utilização do Software e dos mesmos Serviços Associados ao Software ao abrigo de um único Contrato, conforme expressamente permitido pelo Fornecedor nas disposições da Proposta Comercial e do Formulário de Encomenda.

"Cliente" significa a pessoa jurídica ou outra entidade com capacidade legal identificada no Formulário de Encomenda como a parte contratante do Fornecedor ao abrigo do Contrato.

"Dados do Cliente" significa as informações criadas ou recolhidas pelo Cliente, ou pelo Software, com base nas informações fornecidas pelo próprio Cliente e processadas com o Software.

"Software de Terceiros do Cliente" significa programas informáticos standard ou específicos publicados ou desenvolvidos pelo Cliente, Beneficiário ou por um terceiro.

"Proposta Comercial" significa um documento escrito em formato digital, emitido pelo Fornecedor ao Cliente, no qual se descreve a oferta do Fornecedor relativa ao Software, aos Serviços Associados ao Software e às Partes.

"Contrato" significa o acordo entre as Partes conforme estabelecido nos seguintes documentos escritos em formato digital, listados por ordem decrescente de precedência:

(i) o presente Formulário de Encomenda e o E-mail de Entrega do Software ou o recibo da encomenda confirmando a entrega do Software;

(ii) a Proposta Comercial;

(iii) os Termos e Condições Específicos da licença do Software e dos Serviços Associados ao Software estabelecidos no Formulário de Encomenda;

(iv) os Termos e Condições Gerais da licença do Software e dos Serviços Associados ao Software. Quaisquer alterações futuras terão uma data correspondente à data de entrada em vigor das estipulações a que se referem, mas não modificarão a data inicial de entrada em vigor do Contrato.

"E-mail de Entrega" tem o significado atribuído na Secção "ENTREGA DO SOFTWARE".

"Documentação" significa as descrições da funcionalidade e especificações do Software e os procedimentos para instalar e utilizar o Software, acessíveis através do website mencionado nos Termos e Condições Específicos.

"Implementação" significa a implementação, configuração, integração, formação e serviços de consultoria fornecidos pela EasyVista ao Cliente, conforme descrito na Declaração de Trabalho, se aplicável.

"Licença" significa o direito de utilização do Software, conforme descrito no Contrato. O Formulário de Encomenda indica se o Software é utilizado no âmbito de:

- uma **"Licença Alojada"**, que significa uma Licença concedida para uso alojado. "Alojado" significa a utilização do Software exclusivamente na forma e maneira como foi instalado fora do site e servidores do Cliente - e, se estipulado no Formulário de Encomenda, dos Beneficiários - aos quais o Cliente tem apenas acesso remoto e, se estabelecido no Contrato, aos quais os Beneficiários também podem ter o mesmo acesso. O Software é fornecido ao Cliente como uma instância dedicada. Ou,

- uma **"Licença SaaS"**, que significa uma Licença concedida ao Cliente - e, se estipulado no Formulário de Encomenda, aos Beneficiários - para serviço de tecnologia de software como serviço (doravante SaaS). "SaaS" significa a utilização do Software como Licença Alojada, exceto que o Software está instalado numa arquitetura multi-inquilino.

Ou,

- uma **"Licença On-Premises"**, que significa uma Licença concedida ao Cliente - e, se estipulado no Formulário de Encomenda, aos Beneficiários - para utilização On-Premises. "On-Premises" significa a utilização do Software implementado no site e servidores próprios e controlados pelo Cliente.

O Cliente reconhece e concorda que alguns recursos relacionados com o Software subscrito podem ser partilhados entre diferentes Softwares e executados numa arquitetura dedicada ou multi-inquilino. Os Dados do Cliente não são considerados dentro do âmbito destes recursos partilhados.

"Formulário de Encomenda" significa um documento escrito fornecido pelo Fornecedor em formato eletrónico, assinado por ambas as Partes, através do qual o Cliente encomenda direitos de utilização de um ou mais Softwares e Serviços Associados ao Software.

A emissão da sua ordem de compra pelo Cliente não exclui as disposições do Formulário de Encomenda do Fornecedor. Qualquer Declaração de Trabalho assinada por ambas as Partes será considerada parte do Formulário de Encomenda.

"Parte" significa, individualmente, o Fornecedor ou o Cliente, e **"Partes"** significa coletivamente o Fornecedor e o Cliente.

"Licença Perpétua" significa a concessão da Licença pela duração total da proteção de propriedade intelectual aplicável ao Software ao abrigo da lei que rege o presente Contrato.

"Software" significa os programas informáticos standard disponibilizados pelo Fornecedor ao Cliente para atender às suas necessidades, de acordo com a Documentação do Software e os termos e condições estabelecidos no Contrato. O Software abrangido pelo Contrato está especificado no Formulário de Encomenda.

"Declaração de Trabalho" significa, se aplicável, o plano escrito acordado entre as Partes que descreve a Implementação do Software e a prestação dos Serviços de Software pela EasyVista ao Cliente e assuntos relacionados.

"Licença de Subscrição" significa a concessão limitada da Licença por um período de tempo estabelecido nos Termos e Condições Específicos.

"Fornecedor" significa a entidade legal pertencente ao grupo EasyVista, identificada no Formulário de Encomenda e que é a parte contratante do Cliente, concedendo a Licença e fornecendo os Serviços Associados ao Software.

"Atualização" significa qualquer funcionalidade alterada ou nova ou melhoria de desempenho do Software não diretamente relacionada com um Incidente.

"Atualização Major" significa qualquer Atualização significativa do Software abrangendo um ou mais dos seguintes aspetos: funcionalidades, interface de utilizador, arquitetura técnica ou desempenho.

"Atualização Minor" significa uma Atualização que contém principalmente uma correção.

"Versão" significa, em geral, qualquer Atualização Minor ou Atualização Major do Software.

Quaisquer termos e definições utilizados nos Termos e Condições Gerais que não estejam definidos no presente documento são definidos nos Termos e Condições Específicos, no Formulário de Encomenda ou na Documentação.

2. OBJETIVO

O objetivo de cada Contrato entre o Fornecedor e o Cliente é o de que o Fornecedor, conforme descrito nas Condições Específicas, no Formulário de Encomenda e na Documentação, como contrapartida do pagamento de uma taxa pelo Cliente, (i) conceda ao Cliente a Licença, (ii) entregue e forneça ao Cliente o uso e acesso ao Software e (iii) preste ao Cliente os Serviços de Software Associados, conforme descrito nas Condições Específicas e no Formulário de Encomenda.

3. DATA DE ENTRADA EM VIGOR - DURAÇÃO

3.1 Data de Entrada em Vigor e duração do contrato

O Contrato inicia-se com a assinatura do Formulário de Encomenda por ambas as Partes, salvo se a data de entrada em vigor for determinada por lei, como, por exemplo, no caso de contratos do setor público. O Contrato permanecerá em pleno vigor e efeito até à expiração do prazo da Licença, salvo se for terminado antecipadamente por força da lei ou conforme estabelecido no Contrato.

3.2 Data de entrada em vigor e duração da licença – Renovação

A. REGRAS GERAIS

Dependendo do Formulário de Encomenda, a Licença pode ser concedida por um período fixo com um número determinado de anos de assinatura sob a Licença por Subscrição (por exemplo, uma licença renovável de 3 anos) ou por um período permanente sob a Licença Perpétua, na medida permitida pela legislação aplicável.

Todas as Licenças têm início no dia da entrega do Software, conforme descrito na Secção 4 "ENTREGA DO SOFTWARE". A faturação de todas as Licenças tem início na data acordada entre as Partes e estabelecida no Formulário de Encomenda (a "Data de Início").

B. REGRAS ESPECÍFICAS PARA LICENÇAS POR SUBSCRIÇÃO

A Licença por Subscrição mantém-se em vigor até ao final do **Prazo Inicial** ou até ao final do **Prazo de Renovação** da Licença por Subscrição, conforme aplicável, salvo se for terminada nos termos descritos na Secção 3.3 "CESSAÇÃO DA LICENÇA E DO CONTRATO".

O **Prazo Inicial** refere-se ao período inicial da licença definido no Formulário de Encomenda, com início na Data de Início.

No final do Prazo Inicial e de cada Prazo de Renovação, a Licença por Subscrição será renovada tacitamente pelo mesmo período.

A renovação da Licença implica automaticamente a renovação dos Serviços de Software Associados.

C. REGRAS ESPECÍFICAS PARA LICENÇAS PERPÉTUAS

Sujeitas à renovação dos serviços de manutenção, as Licenças Perpétuas permanecerão em vigor durante o período de proteção dos direitos de autor do Software, conforme definido pela legislação aplicável, salvo se forem terminadas por força da lei ou nos termos estabelecidos no Contrato.

3.3 Cessação da licença e do contrato

Para a Licença por Subscrição, a duração dos Serviços de Software Associados é inseparável da duração da Licença especificada no Formulário de Encomenda. Consequentemente, os Serviços de Software Associados são automaticamente renovados com a Licença e terminam simultaneamente com esta, de acordo com as disposições desta Secção 3.3 "CESSAÇÃO DA LICENÇA E DO CONTRATO".

Para a Licença Perpétua, os Serviços de Software Associados serão prestados durante o período acordado entre as Partes no Formulário de Encomenda e serão renovados tacitamente, salvo se forem terminados mediante notificação por carta registada com aviso de receção enviada com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência em relação à data de expiração.

Salvo se exigido expressamente por lei, o Contrato não poderá ser terminado de outra forma que não a prevista no próprio Contrato.

A cessação do Contrato implica a cessação tanto da Licença como dos Serviços de Software Associados.

Cada uma das Partes poderá terminar o Contrato nos seguintes termos:

- Licença por Subscrição: Cada Parte poderá cancelar a renovação tácita da Licença por Subscrição antes da data de expiração. A notificação deve ser enviada à outra Parte por carta registada com aviso de receção com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência em relação à data de expiração do Prazo Inicial ou de um Prazo de Renovação da Licença. A cessação tornar-se-á efetiva na data de expiração.

- Licença perpétua : O Cliente pode proceder à cessação antecipada da Licença Perpétua. A notificação deve ser enviada por carta registada com aviso de receção. A cessação torna-se efetiva no final do período de pré-aviso indicado na carta, o qual não pode ser inferior a noventa (90) dias de calendário ou, se posterior, no final do período de manutenção atualmente subscrito.

- Notificação de cessação por incumprimento nos termos da Secção 15 "CESSAÇÃO POR INCUMPRIMENTO".

4. ENTREGA DO SOFTWARE

Salvo disposição em contrário nas Condições Específicas, considera-se que o Software foi entregue e aceite pelo Cliente quando o Fornecedor envia ao Cliente uma chave eletrónica única ou um link para download ("E-mail de Entrega").

A data de entrega corresponde à data automaticamente registada pelo sistema de informação do Fornecedor. Esta data, comunicada ao Cliente por mensagem eletrónica, constitui prova de entrega.

O Software é entregue sob a forma de código objeto e não em código-fonte.

5. DIREITO DE USO DO SOFTWARE

O Fornecedor concede ao Cliente, para o seu propósito comercial direto, um direito não exclusivo, intransmissível e não cedível de utilizar o Software para o processamento de Dados do Cliente durante a sua atividade, a nível global e pelo período, quantidade e serviços estabelecidos no Contrato.

O Cliente deve utilizar o Software em conformidade com a Documentação e com os termos e condições estipulados no Contrato.

O direito de uso do Software pode ser exercido apenas pelos Utilizadores Autorizados, conforme definido nas Condições Específicas.

Esta licença aplica-se a todas as Versões sucessivas do Software fornecidas ao abrigo do Contrato.

O Software pode incluir componentes de software de terceiros licenciados pelo Fornecedor, que podem estar sujeitos a licenças proprietárias ou de Código Aberto, e que são regidos, para além das presentes Condições Gerais, pelos seus próprios termos de licença. A lista de softwares de Código Aberto e respetivos códigos-fonte, caso existam, pode ser fornecida pelo Fornecedor mediante pedido do Cliente ou consultada na Documentação.

6. SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS

6.1 Âmbito

O Fornecedor presta os Serviços de Software Associados ao abrigo das presentes Condições Gerais, das Condições Específicas e do Formulário de Encomenda.

O Fornecedor envidará esforços razoáveis para prestar os Serviços de Software Associados de acordo com as melhores práticas aplicáveis.

Os Serviços de Software Associados são fornecidos para o Software conforme descrito na Documentação, em conformidade com a política de fim de vida útil do Fornecedor estabelecida na Documentação e nas Condições Específicas. O Cliente deve seguir as Atualizações do Fornecedor, conforme definido nas Condições Específicas. O Fornecedor não será responsável por qualquer falha do Cliente em instalar a versão mais recente ou atualizada do Software.

Para maior clareza, as seguintes intervenções estão excluídas do suporte e manutenção corretiva: (i) intervenções tornadas desnecessárias por correções incluídas em atualizações anteriores às duas últimas Atualizações Principais; ou

(ii) versões do Software instaladas há mais de dois anos na data do pedido de suporte ou manutenção corretiva, exceto para correções de segurança consideradas críticas pelo Fornecedor.

6.2 Trabalhos de manutenção remota

Para que o Fornecedor possa prestar os Serviços de Software Associados por manutenção remota, o Cliente deve instalar uma linha telefónica dedicada às comunicações informáticas e uma ligação segura à Internet, conforme indicado na Documentação do Fornecedor.

O Cliente é responsável pela escolha do operador de telecomunicações e dos prestadores de serviço que configurarão, manterão e ligarão os recursos de telecomunicações necessários à utilização do Software do Fornecedor.

O Cliente será o único responsável pela aquisição e manutenção dos equipamentos necessários para a manutenção remota (switch, acoplador, etc.). O Cliente suportará exclusivamente os custos das chamadas telefónicas para manutenção remota e, de forma geral, todos os custos de ligação.

6.3 Intervenções no local

Os trabalhos presenciais serão realizados durante o horário de expediente do Cliente, conforme comunicado ao Fornecedor, salvo acordo em contrário entre as Partes. O Cliente deve comunicar ao Fornecedor as regras de saúde e segurança aplicáveis nas suas instalações, as quais o Fornecedor transmitirá ao seu pessoal destacado para o local do Cliente.

6.4 Exclusões

Os Serviços de Software Associados não incluem assistência na utilização ou manutenção de software de terceiros do Cliente, sendo esta da exclusiva responsabilidade do Cliente.

No caso de uma Licença On-Premises, o Cliente deve utilizar o Software de modo a garantir um nível razoável de segurança e proteção para o uso do serviço e seu acesso.

Para Licenças On-Premises, os Serviços de Software Associados não cobrem:

- O fornecimento de software ou recursos de hardware contra malware ou intrusões cibernéticas, sendo esta responsabilidade exclusiva do Cliente;
- A restauração total ou parcial dos Dados do Cliente, cuja cópia de segurança é da exclusiva responsabilidade do Cliente. Não obstante o exposto, a reparação de dados pode ser objeto de uma ordem específica ao Fornecedor, conforme acordado separadamente entre as Partes.

7. TERMOS E CONDIÇÕES FINANCEIRAS

Os preços, bem como os prazos, métodos e moeda de pagamento são estabelecidos na Nota de Encomenda. Por padrão, salvo estipulação em contrário no Formulário de Pedido a moeda de faturação será a aplicável no país do Fornecedor e o prazo de pagamento é de trinta (30) dias a partir da data da fatura.

A cobrança começa na Data de Início definida na Nota de Encomenda.

Os preços não incluem impostos aplicáveis. Os preços são automaticamente revistos e alterados a cada ano, inclusive em caso de renovação do Contrato, em conformidade com as seguintes disposições, salvo acordo contrário entre as Partes.

A fim de cumprir as regras fiscais e contabilísticas, o Cliente emitirá, se necessário para o seu procedimento de compra, uma nova Nota de Encomenda não assinada pelas Partes um mês de calendário antes de cada

data de aniversário da Data de Início da Licença, conforme indicado na Nota de Encomenda inicial assinada pelas Partes.

O Fornecedor enviará as faturas para o endereço do Cliente indicado na Nota de Encomenda inicial assinada pelas Partes. Em caso de mudança de endereço de cobrança, o Cliente deverá notificar o Fornecedor por escrito pelo menos um mês de calendário antes da data de aniversário da cobrança.

Regras de Aumento de Taxa. As Partes concordam que a cada ano do contrato da Licença, o Fornecedor poderá aumentar as suas taxas padrão especificadas na Nota de Encomenda mediante notificação por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência ao Cliente; desde que:

(a) tais aumentos não ocorram com mais frequência do que uma vez por ano de vigência do contrato; e

(b) o valor de tal aumento seja igual ao maior de:

- i. dez por cento (10%) ou

- ii. a taxa de inflação para o prazo de 12 meses imediatamente anterior no Índice de Preços ao Consumidor (IPC) publicado anualmente pelo Instituto Nacional de Estatística, ou, se tal índice tiver deixado de ser publicado, outro índice semelhante que seja especificado pelo Fornecedor

Aplica-se a seguinte fórmula para cada um dos preços previstos na Nota de Encomenda:

P(t) = P(t-1) x Índice(t)/Índice(t-1) onde:

- P(t) é o preço após a revisão no vencimento anual,

- P(t-1) é o preço estabelecido na Nota de Encomenda e o preço faturado na data de vencimento anual anterior, - Índice(t-1) é o último IPC publicado na data da Nota de Encomenda, e então o IPC usado para a revisão no ano anterior,

- Índice(t) é o IPC correspondente à data de revisão um ano depois.

Em caso de não pagamento ou atraso no pagamento pelo Cliente em conformidade com os termos do Contrato, o Cliente será automaticamente responsável por (i) juros de mora calculados em conformidade com os termos e condições indicados na Nota de Encomenda e (ii) penalidades de cobrança por encargos razoáveis incorridos.

O atraso no pagamento também pode resultar na suspensão dos Serviços de Software Associados e no acesso ao Software. Além disso, se o Cliente tiver comprado uma Licença Perpétua no Local e o Cliente não tiver pago após notificação por escrito, o Fornecedor pode optar por alterar o Contrato para substituir a Licença Perpétua no Local por uma Licença de Assinatura no Local anual. Para tanto, o Fornecedor enviará ao Cliente carta registada com aviso de receção notificando a substituição. Esta alteração entra em vigor 90 dias após o envio da carta. O dia 91 é o início da Licença de Assinatura no Local e do ciclo de cobrança, e as taxas estarão sujeitas à lista de preços do Fornecedor.

Para qualquer renovação atrasada, o Fornecedor aplicará uma sobretaxa de 20% sobre o preçário do Fornecedor, multiplicada pelo número de meses que não foram pagos à data de reativação.

O Fornecedor pode ainda ajustar a Licença e Serviços de Software Associados se o Cliente não renovar a Licença e/ou os Serviços de Software Associados após o seu prazo caducar.

8. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DO FORNECEDOR

8.1 Propriedade intelectual

O Fornecedor declara e garante ao Cliente que:

(i) possui os direitos de propriedade intelectual ou as licenças necessárias para distribuir, conceder o uso e permitir o acesso do Cliente ao Software nos termos e condições do Contrato; e
(ii) o uso do Software pelo Cliente, em conformidade com os termos e condições do Contrato, não infringe quaisquer direitos de terceiros, nem viola qualquer acordo entre o Fornecedor e terceiros.

8.2 Garantia

O Fornecedor garante ao Cliente que o Software irá conformar-se razoavelmente com as funcionalidades descritas nos Termos e Condições Específicos e na Documentação durante a vigência do Contrato, sendo especificado que (i) o Software pode estar sujeito a Incidentes razoáveis conforme definido nos Termos e Condições Específicos ("TCE"), os quais são corrigidos de acordo com as disposições desses TCE, (ii) o Fornecedor implementa evoluções de tempos em tempos nas suas Atualizações para melhorar a eficiência e qualidade do Software conforme estabelecido nos TCE e na Documentação.

O Cliente é responsável por garantir que a funcionalidade do Software atende às suas necessidades e nenhuma garantia relativa à adequação para um propósito específico é fornecida pelo Fornecedor.

Esta garantia não se aplica se o Software tiver sido modificado pelo Cliente ou por um terceiro, exceto pelas modificações previamente acordadas entre o Cliente e o Fornecedor.

O Cliente reconhece e aceita que o Fornecedor atualiza a Documentação de acordo com as correções e evoluções feitas ao Software. O Cliente é responsável por cumprir os termos e condições de qualquer software ou componente de terceiros que o Cliente possa usar em conjunto com o Software.

8.3 Subcontratação

O Fornecedor é responsável pelos Serviços de Software Associados que subcontratar a um subcontratado e deverá pagar quaisquer faturas emitidas pelo subcontratado ao abrigo do contrato de subcontratação entre este e o Fornecedor.

9. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DO CLIENTE

9.1 Propriedade Intelectual dos Dados do Cliente

O Cliente garante que os Dados do Cliente são sua única e exclusiva propriedade ou que tem o direito de os recolher e processar.

O Cliente é responsável pela precisão, qualidade e legalidade dos seus Dados do Cliente e pela forma como os adquiriu. O Cliente concede ao Fornecedor uma licença limitada para usar, copiar e exibir os Dados do Cliente na medida estritamente necessária para a execução do Contrato e para melhorar o Software.

9.2 Utilização do software

O Cliente deverá utilizar o Software em estrita conformidade com o Contrato, a Documentação e as leis e regulamentos aplicáveis. Não deverá, direta ou indiretamente, infringir os direitos autorais do Software e deverá manter todas as notificações de propriedade que aparecem nos componentes do Software, incluindo a sua Documentação, que o Fornecedor atualiza regularmente. O Cliente é responsável pelos Utilizadores Autorizados e pela conformidade destes com o Contrato, conforme mais detalhadamente definido nos Termos e Condições Específicos, e não deverá disponibilizar o Software a ninguém que não seja um Utilizador Autorizado. Caso os Beneficiários também tenham direito a usar o Software nos termos da Proposta Comercial, o Cliente será responsável pela conformidade dos Beneficiários com os termos de uso do Software e do Contrato. O Cliente deverá prevenir qualquer uso não autorizado do Software ou qualquer uso do Software de maneira que possa causar riscos materiais à segurança do Fornecedor, devendo notificar prontamente o Fornecedor sobre qualquer uso do Software que não esteja em conformidade com o Contrato do qual tenha conhecimento, bem como as medidas tomadas para interromper e evitar no futuro essa não conformidade.

O Cliente não deverá adaptar, arranjar, traduzir, realizar engenharia reversa, ou de outra forma modificar o Software, em particular para o propósito de criar, divulgar ou comercializar software derivado ou similar. O Cliente não deverá alugar ou transferir o direito de acesso ao Software, seja gratuitamente ou mediante pagamento.

O Cliente não deverá alterar a integridade do Software e não deverá tentar obter acesso não autorizado ao Software ou à Plataforma a partir da qual possa utilizar o Software em modo hospedado. Com o único objetivo de formar os Utilizadores Autorizados, o Cliente poderá, em quantidades proporcionais ao objetivo da formação, fazer cópias da Documentação, desde que o faça sem modificar o conteúdo ou alterar as notificações de propriedade intelectual do Fornecedor. É proibido ao Cliente reproduzir o Software, no todo ou em parte, por qualquer processo que seja, e por qualquer razão que seja, salvo para realizar uma única cópia de segurança. A cópia de segurança permanece propriedade do Fornecedor. Deve ser protegida contra roubo e fraude informática. O Cliente deverá garantir que ninguém guarde outra cópia do Software ou a distribua.

É proibido desmontar ou descompilar o Software, especialmente para obter os programas fontes. A informação necessária para a interoperabilidade do Software com outros softwares está disponível junto do Fornecedor, de acordo com a legislação aplicável. Caso o escopo (por exemplo: número de Utilizadores Autorizados, de máquinas ou de locais) estabelecido na Ordem de Compra seja excedido, o Cliente deverá pagar, no prazo de um (1) mês a contar da data de notificação pelo Fornecedor, uma taxa adicional calculada com base nos preços da Ordem de Compra, com a aplicação de um coeficiente de 1,2 como penalidade fixa, sem prejuízo do direito do Fornecedor em instaurar ação judicial por infração e de recorrer a quaisquer outros recursos meios de tutela previstos na lei, no Contrato ou por responsabilidade civil extracontratual.

O Cliente será responsável por celebrar os contratos de licença necessários para o uso de Software de Terceiros do Cliente diretamente com o editor ou distribuidor e será responsável pela sua rescisão.

9.3 Colaboração

O Fornecedor deverá exercer o seu dever de aconselhar as pessoas de contacto técnicas indicadas pelo Cliente. Caso seja necessário substituir o técnico, o nome do novo contacto técnico do Cliente deverá ser comunicado ao Fornecedor por e-mail. O Cliente e o Fornecedor poderão reunir-se uma vez por ano, por iniciativa do Fornecedor, numa comissão de gestão estratégica que reúna os seus responsáveis pela

tomada de decisões e contactos-chave, para discutir o desempenho e a execução do Contrato. Recomendações poderão ser formuladas conjuntamente em um relatório da comissão, comunicado aos representantes das Partes, que se comprometem a transmiti-las às suas respetivas equipas.

Os contactos técnicos do Cliente deverão estar disponíveis para responder a quaisquer questões que facilitem a execução dos Serviços de Software Associados e do Software.

O Cliente deverá cumprir as condições mínimas técnicas de utilização do Fornecedor, as quais estão acessíveis através do hiperlink indicado nos Termos e Condições Específicos.

O Cliente deverá garantir que a sua equipa possui competências suficientes para o uso do Software. O Cliente é responsável pelos Dados do Cliente criados ou utilizados em conjunto com o Software e garante a sua conservação.

O Cliente deverá permitir o acesso dos técnicos do Fornecedor ao seu sistema de informações para que o Fornecedor possa fornecer os Serviços de Software Associados e não deverá realizar nenhuma operação que impeça direta ou indiretamente o uso do Software ou os serviços do Fornecedor.

10. GARANTIA DE NÃO INFRAÇÃO

O Fornecedor deverá indemnizar o Cliente contra qualquer reclamação apresentada por um terceiro, alegando que o uso do Software, conforme previsto no Contrato, infringe os direitos de propriedade intelectual desse terceiro.

O Cliente deverá indemnizar e isentar o Fornecedor de qualquer reclamação apresentada contra o Fornecedor por um terceiro, alegando que os Dados do Cliente processados com o Software ou o Software de Terceiros do Cliente infringem os direitos de propriedade intelectual desse terceiro. Se alguma das Partes for considerada responsável por uma decisão final de tribunal, a outra Parte (a "Parte Garantidora") deverá indemnizar a Parte obrigada a cumprir a ordem por todos os danos que essa Parte será obrigada a pagar, bem como pelos honorários razoáveis de advogados incorridos, desde que a Parte Garantidora receba da Parte obrigada a cumprir a ordem provas da reclamação do terceiro para o pagamento dos danos e honorários de advogados faturados e pagos.

A Parte Garantidora ficará vinculada apenas se (i) a Parte Requerida notificar prontamente a Parte Garantidora, (ii) a Parte Requerida delegar na Parte Garantidora a estratégia de defesa dos seus próprios interesses no litígio, bem como a elaboração e comunicação de respostas à reclamação, e (iii) a Parte Requerida fornecer à Parte Garantidora toda a cooperação razoável.

Se for imposto um embargo ao uso do Software devido a uma ação de infração ou resultado de um acordo assinado pelo Fornecedor com o autor da ação de infração, o Fornecedor poderá, a seu critério e às suas custas, optar por:

- Obter o direito para o Cliente continuar a utilização;

- Substituir o elemento em questão por um equivalente que não esteja sujeito a uma ação de infração ou modificá-lo de forma a evitar a referida infração;

- Resolver o Contrato e reembolsar a taxa de licença apenas com base no período proporcional durante o qual o Cliente não pôde utilizar o Software desde a data da Ordem de Compra ou renovação devido à ação de infração. Se a Licença for perpétua, a regra proporcional aplica-se ao longo de um período de cinco (5) anos.

11. AUDITORIA

O Fornecedor pode solicitar e realizar uma auditoria nas instalações do Cliente para verificar a conformidade com o Contrato, em particular o cumprimento dos termos de uso do Software e quaisquer disposições legais ou regulamentares aplicáveis.

O Cliente pode solicitar uma auditoria nas instalações do Fornecedor para verificar a conformidade dos Serviços de Software Associados com o Contrato.

A auditoria poderá ser realizada pela própria Parte ou por um agente que tenha assinado um acordo de confidencialidade.

A Parte que pretende realizar a auditoria deverá notificar a outra Parte do seu pedido por carta registada com aviso de receção. As Partes deverão acordar na data da auditoria entre quinze (15) e trinta (30) dias úteis a partir do recebimento da carta.

Os auditores trabalharão durante o horário de expediente da Parte onde a auditoria estiver a ser realizada, salvo acordo em contrário entre as Partes. Se o pessoal da Parte auditada for necessário para trabalhar mais de um dia, a Parte auditada deverá informar a outra Parte, conforme apropriado, sobre a necessidade de cobrar pelo tempo gasto além desse dia. A auditoria será suspensa até que um acordo seja alcançado.

Cada Parte poderá exercer o seu direito de auditoria apenas uma (1) vez em qualquer período de doze (12) meses. Como exceção ao supra referido, qualquer auditoria de segurança estará sujeita ao consentimento prévio do Fornecedor.

Os resultados da auditoria, por meio de um relatório razoavelmente detalhado, conforme os padrões da indústria, deverão ser comunicados à outra Parte.

Se a verificação mostrar que o Cliente está a utilizar ou a implementar o Software ou os Serviços de Software Associados de forma não conforme com o Contrato e/ou ultrapassando a quantidade acordada, o Cliente deverá pagar ao Fornecedor as taxas adicionais devidas, juntamente com a penalidade prevista na secção 9.2 destes Termos e Condições Gerais, dentro de trinta dias a contar da data da fatura.

12. DADOS PESSOAIS

Sujeito a acordos separados de proteção e processamento de dados entre as Partes em relação ao Software e aos Serviços de Software sob este Contrato, cada uma das Partes garante à outra Parte, em relação à proteção de dados pessoais, em particular, no que diz respeito ao cumprimento de (i) a regulamentação europeia sobre a proteção de dados pessoais (GDPR), (ii) a legislação nacional aplicável a cada Parte e (iii) as disposições do Acordo de Proteção de Dados Pessoais acordado entre as Partes (doravante as “Disposições Legais de Privacidade”), que:

O Cliente, como responsável pelo tratamento dos dados pessoais, deve cumprir as Disposições Legais de Privacidade que lhe são aplicáveis: a recolha dos Dados Pessoais do Cliente de acordo com a sua natureza, o consentimento dos titulares dos dados, quando aplicável, os direitos de acesso, retificação, eliminação, limitação do tratamento, oposição, portabilidade, legalidade e finalidade do tratamento, proporcionalidade dos Dados do Cliente recolhidos em relação à finalidade do tratamento, equidade na recolha e no tratamento dos Dados do Cliente, o tempo de conservação dos Dados do Cliente, subcontratação do tratamento a terceiros, cumprimento de notificações ou ordens emitidas por uma autoridade de supervisão, e cumprimento de quaisquer sanções que possam ser impostas por tal autoridade.

O Cliente não deverá processar, armazenar ou disponibilizar ao Fornecedor dados pessoais sensíveis ao utilizar ou beneficiar do Software ou dos Serviços de Software Associados.

O Fornecedor, como subcontratante de dados, deve cumprir as Disposições Legais de Privacidade que lhe são aplicáveis: processar os Dados do Cliente sob instrução documentada do responsável pelo tratamento, dentro do quadro das medidas organizacionais e técnicas destinadas a evitar qualquer violação dos dados pessoais do Cliente aos quais tenha acesso.

Cada uma das Partes compromete-se a constituir e manter prova do cumprimento das suas obrigações relativas à proteção de dados pessoais.

O Cliente deverá indemnizar e isentar o Fornecedor de qualquer reclamação de um titular de dados afetado pelos Dados Pessoais do Cliente hospedados pelo Fornecedor.

Se o Fornecedor realizar análises dos fluxos de Dados do Cliente utilizando ferramentas de inteligência artificial, deverá, caso os Dados do Cliente sejam pessoais, anonimizá-los, ou seja, remover irreversivelmente qualquer ligação entre os Dados do Cliente e uma pessoa natural específica.

13. CONFIDENCIALIDADE

As Partes reconhecem que cada Parte pode receber informações da outra Parte ou de terceiros que constituem informações confidenciais não destinadas a ser divulgadas a terceiros.

A. DEFINIÇÃO DE “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”

(a) Para os efeitos do Contrato, o termo “Informações Confidenciais” significa:

(i) os programas de Software, incluindo cópia de backup e a documentação, e

(ii) todos os dados e informações, orais e escritas, constantes em documentos em papel ou ficheiros eletrónicos que sejam disponibilizados à outra Parte no âmbito do Contrato e identificados como tais no momento da sua divulgação, ou cuja natureza seja intrinsecamente confidencial, ou que a Parte recetora deva, razoavelmente, saber que são confidenciais para os efeitos deste Contrato.

(b) Exclusões: o termo “Informações Confidenciais” não inclui informações:

(i) já na posse do destinatário sem violação de qualquer obrigação de confidencialidade;

(ii) obtidas de uma fonte distinta da outra Parte;

(iii) conhecidas do público no momento do recebimento pelo destinatário ou subsequentemente disponibilizadas ao público por divulgação autorizada;

(iv) divulgadas em resposta a uma ordem de uma autoridade judicial ou aduaneira ou uma autoridade fiscal ou de segurança social, ou qualquer outra autoridade autorizada. O destinatário deve provar a exclusão que está a alegar.

B. PESSOAS AUTORIZADAS A CONHECER AS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As seguintes pessoas podem ter acesso às Informações Confidenciais:

- Pessoal de qualquer uma das Partes ou de um Beneficiário envolvido na execução do Contrato,
- Empresas afiliadas do Fornecedor ("Afiliadas do Fornecedor"),
- Pessoal de subcontratantes, parceiros ou fornecedores do Fornecedor, do Cliente ou de um Beneficiário, desde que:

- esse pessoal esteja diretamente envolvido na execução do Contrato e,

- tais organizações tenham concordado em assinar um compromisso de confidencialidade com termos semelhante aos do presente documento.

C. OBRIGAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Cada Parte deverá:

- utilizar as Informações Confidenciais apenas para os fins do Contrato.

- tratar as Informações Confidenciais da outra Parte ou de terceiros com estrita confidencialidade e com o mesmo cuidado razoável que usa para evitar a divulgação das suas próprias Informações Confidenciais.

Nenhuma das Partes deverá divulgar as Informações Confidenciais, salvo com o consentimento prévio por escrito da outra Parte, no todo ou em parte, direta ou indiretamente através de intermediário, sob qualquer forma (escrita, oral, por reprodução integral ou parcial em outro documento ou em outra ferramenta informática), por qualquer meio, incluindo, sem se limitar a:

- documentos contratuais, em particular a Proposta Comercial e a Ordem de Compra;

- documentos de execução contratual, como relatórios, atas, planos de trabalho, planos de qualidade, faturas;

- trocas de correspondência por correio ou rede eletrónica em qualquer formato;

- encontros de pessoas, como seminários, fóruns, conferências, entrevistas ou outros encontros presenciais ou remotos e online.

O Cliente aceita que, para as necessidades, monitorização, melhoria do Software e para fins estatísticos, o Fornecedor possa aceder e tratar os Dados do Cliente em conformidade com as obrigações de confidencialidade. Para este efeito, o Fornecedor poderá recolher e tratar dados de telemetria anonimizados sobre a utilização do Software. Tais dados de telemetria podem incluir informações sobre o desempenho da aplicação, utilização de funcionalidades e comportamento do sistema. Não serão recolhidos dados pessoais de agentes ou utilizadores finais. A telemetria é utilizada exclusivamente para melhorar a estabilidade, o desempenho e a experiência de utilizador do Software.

D. COOPERAÇÃO PARA PREVENIR A DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Cada Parte deverá envidar os melhores esforços para auxiliar a outra Parte na identificação e prevenção do uso ou divulgação não autorizados de Informações Confidenciais.

Cada Parte deverá notificar a outra o mais rapidamente possível caso tome conhecimento ou tenha razão para acreditar que uma pessoa com acesso a Informações Confidenciais tenha violado ou tenha intenção de violar esta disposição do Contrato.

Cada Parte deverá cooperar com a outra Parte para prevenir ou interromper a violação que possa resultar disso.

O Cliente deverá transferir o cumprimento desta cláusula de confidencialidade para os Beneficiários.

E. DEVOLUÇÃO OU DESTRUÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Qualquer uma das Partes poderá solicitar à outra Parte a destruição ou devolução total ou parcial das Informações Confidenciais. Um registo da destruição, seja por apagamento ou outro método, deverá ser feito da mesma forma que a devolução.
A devolução ou destruição deverá ser realizada dentro de oito (8) dias seguidos, salvo acordo em contrário entre as Partes, particularmente no caso de implementação de um rollback.

Em todos os casos, cada Parte deverá garantir que nenhuma cópia parcial ou total seja mantida por si, seu representante ou por pessoas que tenham tido acesso às Informações Confidenciais, salvo se uma Parte estiver obrigada legalmente a manter a informação, sendo que, neste caso, a outra Parte deverá ser notificada.

F. DURAÇÃO DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Esta cláusula de confidencialidade entra em vigor na data em que o Contrato entra em vigor ou, se as Partes assim acordarem, retroativamente desde a data em que as Partes começaram a trocar informações sobre o Contrato.

Esta cláusula permanecerá em vigor durante toda a duração da relação contratual entre as Partes e por mais cinco (5) anos após o término da sua relação contratual, seja pelo decurso do prazo ou rescisão.

14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Na medida permitida pela legislação aplicável, as Partes acordam nas seguintes exclusões e limitações, sendo entendido que estas estipulações não são aplicáveis em caso de negligência grosseira ou fraude.

O Cliente deverá tornar esta cláusula aplicável aos Beneficiários, sendo os Beneficiários solidariamente responsáveis com o Cliente pela execução do Contrato.

14.1. Exclusões

As Partes acordam que qualquer ação em relação a uma alegada violação deste Contrato deverá ser iniciada dentro de dois anos a partir da data da violação, independentemente da data em que a violação tenha sido descoberta.

O Software é utilizado sob a direção, controle e responsabilidade do Cliente. Consequentemente, o Fornecedor não será responsável por quaisquer danos decorrentes de (i) uso do Software que não esteja de acordo com o Contrato, incluindo a Documentação ou as recomendações do Fornecedor, (ii) erros de configuração e definição pelo Cliente ou por terceiros, ou (iii) informações imprecisas, erros de processamento ou erros no manuseio de Dados do Cliente pelo Cliente ou por terceiros.

O Fornecedor não será responsável por danos resultantes direta ou indiretamente de Software de Terceiros.

O Fornecedor está isento de qualquer responsabilidade por interrupções ou danos resultantes de redes de comunicação eletrônica, nomeadamente a Internet.

Em nenhum caso, o Fornecedor e as Afiliadas do Fornecedor serão responsáveis por qualquer perda de dados ou conteúdo, incluindo perda de Dados do Cliente, lucros cessantes, interrupções de atividade, ou por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais, exemplares, punitivos ou por expectativa resultantes do ou relacionados com o Software, os Serviços de Software Associados ou a Licença fornecida pelo Fornecedor, mesmo que o Fornecedor tenha sido informado da possibilidade desses danos e, não obstante o eventual fracasso do propósito essencial de qualquer meio de reparação limitado.

14.2. Limitação de responsabilidade

O Software, a Licença e os Serviços de Software Associados são fornecidos "Como Estão".

Exceto pelas representações e garantias expressas previstas neste Contrato, o Fornecedor não oferece nenhuma garantia, seja expressa ou implícita, incluindo, mas não se limitando a garantias de comercialização ou adequação para um fim específico ou, do que é do conhecimento do Fornecedor, conformidade com leis ou regulamentos governamentais para o Software e os Serviços de Software Associados.

A responsabilidade de cada Parte por danos diretos que possam ser sofridos em consequência de violações cometidas durante a execução do Contrato será limitada ao valor devido pelo Cliente ou pelo Beneficiário ao Fornecedor nos doze (12) meses anteriores ao evento que tenha dado origem à responsabilidade da Parte incumpridora.

A parte que alegar o incumprimento deverá fornecer evidências disso.

Esses danos serão adicionados ou deduzidos de quaisquer faturas emitidas pela Licença e Serviços de Software Associados que devem ser pagas pelo Cliente ou pelo Beneficiário ao Fornecedor.

14.3. Força maior

Nenhuma das Partes será considerada em incumprimento de suas obrigações contratuais caso o cumprimento seja atrasado, dificultado ou impedido por um evento de força maior (exceto para as obrigações de pagamento), ou seja, qualquer evento além do controle dessa Parte, cujo momento não poderia ser razoavelmente previsto no momento da celebração do Contrato e cujos efeitos não podem ser evitados por medidas apropriadas. Estes eventos incluem, sem que a lista seja exaustiva: atos de terceiros ao Contrato, epidemias, pandemias, desastres naturais, interrupção do acesso a redes de comunicação eletrónica ordenada por autoridade política, administrativa ou judicial, ou qualquer proibição ordenada por tais autoridades, atos maliciosos de crimes cibernéticos, dificuldades específicas das redes de comunicação eletrónica, como descontinuidade aleatória da operação técnica adequada, flutuações na largura de banda. Se o impedimento parecer temporário, as Partes deverão contactar entre si para decidir se o cumprimento da obrigação será suspenso ou se o impedimento resultante do evento de força maior justificará a rescisão do Contrato. Se o impedimento for considerado definitivo por ambas as Partes, a legislação aplicável deverá ser observada.

15. CESSAÇÃO POR VIOLAÇÃO MATERIAL

No caso de violação material do Contrato por uma das Partes, a outra Parte poderá rescindir o Contrato, trinta (30) dias corridos após o envio de uma carta registada com aviso de recebimento notificando a violação(s) e o que permanecer sem efeito.

A rescisão só poderá ser pronunciada se uma tentativa de encontrar uma solução amigável tiver sido feita de acordo com a Seção 18.1 "BUSCA DE ACORDO AMIGÁVEL".

Em caso de rescisão devido a violação material do Cliente, o Cliente deverá pagar todos os valores devidos até o final do prazo da Licença atual e dos Serviços de Software Associados, sem prejuízo de quaisquer remédios, contratuais, legais ou extracontratuais, e danos aos quais o Fornecedor possa ter direito.

Em caso de rescisão devido a violação material do Fornecedor, o Cliente deverá pagar todos os valores devidos, desde que esses valores não sejam afetados pelo inadimplemento do Fornecedor, até o final do prazo da Licença atual e dos Serviços de Software Associados, sem prejuízo de quaisquer remédios, contratuais, legais ou extracontratuais, e danos aos quais o Cliente possa ter direito, dentro do limite previsto na Seção sob o título "RESPONSABILIDADE".

Qualquer resolução antecipada prevista pela legislação aplicável dará lugar ao pagamento imediato, por parte do Cliente, das quantias devidas correspondentes à parte remanescente do período em curso, calculadas pro rata temporis, a título de indemnização financeira a favor da EasyVista.

16. DIVERSOS

16.1. Seguros

O Fornecedor declara que celebrou e possui seguro com uma companhia seguradora solvente para as consequências prejudiciais de atos pelos quais possa ser responsabilizado sob o Contrato, incluindo, sem limitação, erros e omissões, perdas financeiras, violações cibernéticas, danos corporais e lesões, perda de dados e morte, e com cobertura não inferior ao valor máximo da responsabilidade estabelecido na Secção sob o título "LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE".

Cada Parte declara que contratou todas as apólices de seguro exigidas para as suas instalações, equipamentos e pessoal, cobrindo danos corporais, bem como danos materiais e imateriais que possa sofrer ou causar.

O Cliente declara que possui seguro contra perdas cibernéticas e operacionais.

16.2. Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

O Fornecedor deverá cumprir e exigir que os seus empregados e qualquer subcontratado cumpram a legislação aplicável relativa aos padrões éticos e comportamentos responsáveis, incluindo, mas não se limitando a, questões relacionadas aos direitos humanos, direito do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção.

Cada Parte representa e garante que está devidamente registada e autorizada para realizar negócios, que a celebração deste Contrato não viola ou infringe outros acordos ou direitos de terceiros, e que nem ela, nem qualquer uma de suas subsidiárias ou Beneficiários estão sob investigação por qualquer autoridade governamental ou judicial por violação das leis relacionadas à corrupção e branqueamento de capitais.

Cada Parte deverá, durante a vigência do Contrato, cumprir a legislação que lhe é aplicável e não pagar, prometer ou autorizar o pagamento de dinheiro ou fornecimento de objetos de valor, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa com o intuito de induzi-la a tomar uma decisão ou obter ou reter a atividade relacionada ao Contrato.

16.3. Cessão de posição

O Contrato não poderá ser cedido, transferido ou transmitido, total ou parcialmente, em troca de pagamento ou gratuitamente, por qualquer das Partes sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte.

Como exceção ao previsto no parágrafo anterior, o Fornecedor poderá ceder este Contrato, total ou parcialmente, (i) para qualquer uma de suas Afiliadas ou em conexão com uma mudança de controle ou aquisição da EasyVista ou de seus ativos, ou (ii) para uma instituição financeira para cobrança de dívidas.

A parte cujo contrato é cedido não poderá recusar a cessão se o cessionário do Contrato não for um concorrente direto da parte cujo contrato está a ser cedido, ou se não houver conflito de interesse.

16.4. Não solicitação de pessoal

Nenhuma das Partes deverá aliciar ou contratar o pessoal da outra Parte em relação ao Contrato, sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte, durante toda a vigência do Contrato e por um (1) ano após a sua cessação, seja por decurso do prazo da Licença ou por rescisão. Esta seção não se aplica à contratação de um trabalhador resultante de um anúncio publicamente disponível, sem que o trabalhador tenha sido previamente aliciado ou contactado diretamente para tal fim pela outra Parte.

A Parte que não cumprir com esta obrigação deverá pagar à outra Parte, de forma única, uma compensação equivalente ao salário líquido anual recebido pelo trabalhador aliciado ou contratado durante os doze (12) meses anteriores a tal aliciamento ou contratação.

O Cliente também será responsável por esta penalidade caso o aliciamento ou contratação seja causada por um Beneficiário.

16.5. Renúncia de direitos

O fato de uma Parte não exigir, em uma determinada situação, o cumprimento por parte da outra Parte de uma obrigação contratual, não afeta de nenhuma forma o direito da referida Parte de solicitar o cumprimento dessa obrigação em data posterior e, portanto, não equivale à renúncia dos seus direitos.
Uma renúncia será eficaz somente se for por escrito e assinada pela Parte que renuncia.

16.6. Divisibilidade

Se uma ou mais das disposições do Contrato forem consideradas inválidas ou declaradas como tal em virtude de uma lei, regulamento ou após uma decisão final de um tribunal competente, as demais disposições manterão toda a sua força e alcance, a menos que a disposição inválida se refira a um elemento decisivo do compromisso das Partes ou de uma delas e, na medida permitida pela legislação aplicável, as disposições respetivas serão mantidas na máxima extensão permitida pela legislação aplicável.

16.7. Títulos

Se o título de uma Seção contradizer o conteúdo da Secção, o conteúdo prevalecerá sobre o título.

16.8. Referências comerciais

A menos que seja estipulado de outra forma no Formulário de Pedido, o Fornecedor poderá citar o Cliente como referência em qualquer documentação, eletrónica ou não, ou outro meio, como sites, brochuras, Propostas Comerciais.

O Cliente autoriza o Fornecedor a publicar um depoimento ou experiência de cliente, cujo conteúdo deve ser previamente aprovado pelo Cliente. O consentimento do Cliente pode ser validamente dado por e-mail.

16.9. Sobrevivência das cláusulas

As Secções destes Termos e Condições Gerais relativas a representações e garantias, direitos de propriedade intelectual, bem como à confidencialidade, responsabilidade, não solicitação de pessoal e referência de negócios sobreviverão à cessação ou rescisão do Contrato. O mesmo se aplica às disposições relativas ao rollback contidas nas Condições Específicas.

16.10. Acordo integral das partes

O Contrato constitui o acordo completo entre as Partes e substitui todas as declarações ou acordos feitos antes da entrada em vigor do Contrato e trocados entre o Cliente e o Fornecedor em relação ao objeto e à execução do Contrato.

17. NOTIFICAÇÃO E ASSINATURA

Qualquer notificação feita sob este Contrato deve ser enviada para o endereço que aparece no Formulário de Pedido, ou para o endereço registado do Cliente, a menos que uma mudança de endereço tenha sido notificada por carta registada com aviso de receção.

Sem prejuízo do envio da carta registada com aviso de receção exigida nas secções 3.3 e 15, qualquer notificação de cessação do Contrato ou de oposição à sua renovação tácita dirigida ao Fornecedor por correio eletrónico deve ser enviada para o seguinte endereço: termination@easyvista.com.

As Partes concordam que as informações fornecidas pelos sistemas de informações do Fornecedor serão consideradas autênticas entre as Partes até que se prove o contrário.

Este Contrato pode ser assinado por meio de assinatura eletrónica ou manuscrita, em uma ou várias vias, cada uma das quais constituirá um original, seja em formato papel ou eletrónico.

As Partes reconhecem que as assinaturas digitais terão o mesmo valor legal que as assinaturas manuscritas.

18. LITÍGIOS

18.1. Resolução amigável

Em caso de disputas relativas à validade, negociação, interpretação, execução ou violação do Contrato, as Partes procurarão chegar a um acordo amigável antes de qualquer ação judicial.

Nesse sentido, qualquer Parte que deseje iniciar o procedimento amigável deve notificar a outra Parte da sua intenção por carta registada com aviso de receção.

Cada Parte designará, no prazo de um mês após a notificação mencionada no parágrafo anterior, um membro da sua equipa que será mandatado para alcançar um acordo. Estas pessoas devem ter autoridade para celebrar um acordo vinculativo. As Partes tentarão encontrar uma solução para a disputa por conta própria ou com a assistência dos seus advogados e, se necessário, com um mediador ou conciliador.

O esforço para alcançar um acordo amigável durará um mês, salvo renovação conforme descrito infra. Este período é tacitamente renovável por períodos adicionais de um mês, até que uma das Partes notifique a outra, por carta registada com aviso de receção, da sua decisão de interromper este procedimento.

A **Cláusula 13 – CONFIDENCIALIDADE** aplica-se automaticamente desde o início do procedimento amigável.

18.2. Lei aplicável e foro competente

O Contrato será interpretado e regido pela lei do país onde a entidade contratante do Fornecedor estiver legalmente registada, excluindo a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias. Esta disposição aplica-se tanto aos requisitos formais como substanciais, sem a aplicação dos princípios de conflito de leis.

As Partes submetem-se à jurisdição exclusiva do país da entidade contratante do Fornecedor, sem prejuízo do direito do Fornecedor de apresentar reclamações contra o Cliente em qualquer outra jurisdição a nível mundial para fazer valer os seus direitos ao abrigo deste Contrato.

***

ANEXO
SUPORTE, MANUTENÇÃO E SLA

1. DEFINIÇÕES
2. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE
2.1 Funcionalidades do software
2.2 Condições técnicas mínimas
2.3 Entrega
2.4 Direitos e obrigações
3. SERVIÇOS ASSOCIADOS AO SOFTWARE
3.1 Suporte técnico funcional
3.2 Manutenção programada
3.3 Hospedagem do software
4. DISPONIBILIDADE
5. DEVOLUÇÃO E REVERSIBILIDADE

***

Este Anexo de Suporte, Manutenção e SLA faz parte do Contrato entre o Cliente e o Fornecedor para que o Fornecedor forneça uma Licença com Serviços de Software Associados. O Contrato é definido e sujeito aos Termos e Condições Gerais da EasyVista para Licenciamento de Software e Serviços de Software Associados.

Cada Software subscrito pode estar sujeito a termos e métricas adicionais anexados a este documento. Em caso de inconsistência, os termos específicos de cada Software prevalecerão.

Os Clientes podem subscrever ofertas Standard, Professional ou Enterprise, conforme definido no Formulário de Pedido.

Este Anexo de Suporte, Manutenção e SLA não se aplica à Solução OTRS, com a única exceção da taxa de disponibilidade de 99,9% prevista no Artigo 4 do presente Anexo. A Solução OTRS é regida exclusivamente pelos termos e métricas específicos definidos na Secção 9 dos Termos Específicos do Produto.

1. DEFINIÇÕES

Os termos utilizados nestes Termos e Condições Específicos terão os significados estabelecidos abaixo. Quaisquer termos usados nestes Termos e Condições Específicos que não estejam definidos aqui estão definidos nos Termos e Condições Gerais.

"Conta": o ambiente independente da base de dados de tickets específica do Cliente. A versão padrão inclui três Contas: Demo, Sandbox e Produção. O Cliente pode solicitar Contas adicionais no Formulário de Pedido ou em uma Emenda ao Contrato.

"Período de Aviso Prévio": período de aviso prévio no contexto de Manutenção Planeada. Geralmente, o Fornecedor proporá um período de manutenção ao Cliente, que terá três (3) dias de calendário para fazer as suas observações. Se o Cliente não responder, o Fornecedor notificará o Cliente do período de intervenção com sete (7) dias de calendário de antecedência. A duração cumulativa da Manutenção Planeada no ambiente de produção não deve exceder 2 (duas) horas por mês.

"Evolução": qualquer alteração ou adição de funcionalidade, melhoria no desempenho do Software que não esteja diretamente relacionada a um Incidente.

"Correção (Fix)": um conjunto de código ou configuração específica do Software, produzido para um ou mais Clientes, com o objetivo de resolver um Incidente. Uma Correção é integrada em Versões subsequentes.

"Horário Comercial": das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados públicos comuns em Portugal.

"Horário Comercial Alargado": das 09h00 às 22h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados públicos comuns em Portugal.

"Incidente": qualquer problema no funcionamento do Software que impeça o seu desempenho conforme a Documentação, que seja reproduzido e documentado pelo Cliente e devidamente reconhecido pelas Partes. Um Incidente pode ser Crítico, Maior ou Menor.

"Incidente Crítico": qualquer Incidente durante o qual o Software fica indisponível para todos os Utilizadores Autorizados em um ambiente de produção.

"Incidente Maior": qualquer Incidente no qual uma ou mais funcionalidades principais do Software apresentam mau funcionamento e prejudicam substancialmente o seu uso normal.

"Incidente Menor": qualquer Incidente de menor impacto que não afete significativamente a operação do Software.

"Manutenção Planeada": intervenção que requer interrupção do serviço, conforme o Período de Aviso Prévio acordado entre as Partes. A Manutenção Planeada ocorre durante o Horário Comercial Alargado, salvo se o Cliente tiver subscrito um serviço específico de manutenção planeada faturável durante dias não úteis.
"Manutenção Não Planeada": intervenção necessária para resolver ou prevenir um Incidente Crítico.
"Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO)": tempo máximo permitido para perda de dados registados em consequência de um Incidente Crítico.
"Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)": tempo máximo em que o serviço permanecerá indisponível em caso de um Incidente Crítico.
"Plataforma":
- Quando o Formulário de Pedido especifica que a Licença é concedida para o uso de Software hospedado (Hosted) ou em modelo SaaS, este termo refere-se à solução técnica, de hardware e software implementada pelo Fornecedor para a utilização do Software.
- Quando o Formulário de Pedido especifica que a Licença é concedida para uso On-Premise, este termo refere-se à solução técnica, de hardware e software implementada pelo Cliente para a utilização do Software.

"Resposta": confirmação de que um Incidente foi submetido e que as investigações foram iniciadas.
"Resolução": solução para um Incidente fornecida pelo Fornecedor por meio da disponibilização de uma nova Versão, Workaround, Correção ou qualquer outro meio proposto pelo Fornecedor.
"Taxa de Disponibilidade do Serviço": tempo de atividade do serviço num período de um trimestre, excluindo o tempo de Manutenção Planeada.
"Utilizador Autorizado": qualquer funcionário, utilizador, Cliente, subcontratado ou prestador de serviços do Cliente a quem seja concedido acesso.
"**Utilizador Final":** um Utilizador Autorizado com acesso ilimitado ao Service Manager Portal com o módulo Service Apps (relato de incidentes e submissão de pedidos, resolução de problemas e aprovação de pedidos e incidentes).
"Utilizadores Administradores": Utilizadores Autorizados com acesso aos módulos de gestão de processos do Software (Incidente, Pedido, Problema, Ativo, etc.). O número máximo de Utilizadores Administradores que podem iniciar sessão simultaneamente está especificado no Formulário de Pedido.
"VPN" (Rede Privada Virtual): serviço que permite navegar na web de forma confidencial e segura.
"**Solução Temporária (Workaround)":** solução provisória fornecida pelo Fornecedor em caso de um Incidente.

2. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE

2.1 Funcionalidades do software

A Documentação do Software está disponível no Documentation Site do Fornecedor:
Welcome to the EasyVista Documentation Site

As funcionalidades evoluem com as Atualizações Principais, conforme as condições estabelecidas no artigo SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS deste documento. O Cliente é convidado a verificar as funcionalidades e características associadas a cada Atualização Principal na Documentação.

2.2 Condições técnicas mínimas

De acordo com a Documentação, o Software opera com as condições técnicas mínimas descritas no site Wiki do Fornecedor, que podem evoluir conforme as Atualizações Principais.

2.3 Entrega

Após a apresentação do Software, durante a qual o Cliente confirmou que a solução do Fornecedor atende aos seus requisitos, o Fornecedor entregará o Software enviando uma única chave eletrónica, conforme os Termos e Condições Gerais.

Âmbito: O direito de uso é limitado aos módulos do Software referidos no Formulário de Pedido. O Software só pode ser utilizado pelo número de Utilizadores Administradores simultâneos especificado no Formulário de Pedido.

O uso On-Premise do Software está vinculado à subscrição dos serviços profissionais EV Infra, conforme especificado no Formulário de Pedido.

2.4 Direitos e obrigações

Apenas Utilizadores Autorizados podem utilizar o Software e aceder à Plataforma.

O Cliente deverá atribuir um nome de utilizador e uma palavra-passe a cada Utilizador Autorizado e será responsável por garantir a proteção contra falhas de segurança. Os postos de trabalho individuais utilizados para aceder ao Software devem ser protegidos contra uso não autorizado.

O Cliente é responsável pelo modo como todos os Utilizadores Autorizados (internos e externos) utilizam o Software.

Se o Software disponibilizado for uma versão de teste, uma edição inicial, um produto experimental ou uma versão "Não para Revenda" (NFR - Not for Resale), aplicam-se as seguintes disposições adicionais:

O Software de Teste pode conter funcionalidades limitadas e deve ser utilizado apenas para demonstração e avaliação, não para fins produtivos.

PELO SUA PRÓPRIA NATUREZA, O SOFTWARE DE TESTE É UTILIZADO PELO CLIENTE POR SUA CONTA E RISCO. O SOFTWARE DE TESTE E SUA DOCUMENTAÇÃO SÃO FORNECIDOS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM, SEM QUALQUER GARANTIA, LEGAL OU CONTRATUAL.

Uma Licença de Software de Teste pode ser terminada a qualquer momento pelo Fornecedor, mediante aviso prévio por qualquer meio, incluindo e-mail ou comunicação eletrónica na conta online do Cliente.

O Fornecedor não tem qualquer obrigação de suporte técnico ou funcional para Licenças de Software de Teste, Produto Experimental ou NFR.

3. SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS

O FORNECEDOR DISPONIBILIZA, CONFORME AS SEGUINTES DISPOSIÇÕES QUE PODEM EVOLUIR SEGUNDO O ESTADO DA ARTE: (i) SUPORTE FUNCIONAL TÉCNICO, E (II) MANUTENÇÃO CORRETIVA E DE ATUALIZAÇÃO.

3.1 Suporte técnico funcional

- **Canais de Contacto do Service Desk** :

O serviço de suporte está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para necessidades de suporte rotineiro, através do site de suporte do Fornecedor, mediante abertura de um ticket ou envio de um e-mail para o endereço eletrónico indicado no site de suporte do Fornecedor.

O Fornecedor pode, ocasionalmente, solicitar ao Cliente que autorize o acesso remoto aos seus sistemas para fins de diagnóstico. Qualquer acesso remoto ocorrerá sob a supervisão do Cliente.

O Fornecedor reserva-se o direito de não responder a solicitações de assistência que resultem do uso inadequado do Software em relação à Documentação ou formação.

A eficácia dos Serviços de Software Associados requer que o Cliente siga as Atualizações de Software. Se uma Atualização incluir uma Solução Alternativa ou uma Correção, o Fornecedor poderá solicitar ao Cliente que atualize o Software para a Versão relevante para resolver o Incidente.

Categoria	**Tempo alvo da primeira resposta**	**Tempo alvo de resolução**
1 – Incidente Crítico	2 horas (24/7/365)	4 horas (24/7/365)
2 – Incidente Maior	4 horas (Horário Comercial)	8 horas (Horário Comercial)
3 – Incidente Menor	1 dia (Horário Comercial)	Não aplicável

Os tempos indicados começam a contar assim que o Fornecedor recebe a notificação do Incidente, incluindo uma descrição detalhada do problema encontrado.

3.2 Manutenção programada

A Manutenção Planeada ocorre durante o Horário de Trabalho Alargado, salvo se o Cliente tiver subscrito um serviço específico de manutenção planeada faturável durante os dias não úteis.

3.3 Hospedagem do software

Quando o Formulário de Encomenda prevê o alojamento do Software, o Cliente beneficiará dos seguintes serviços:

- Acesso remoto ao Software através da ligação ao endereço da Internet fornecido pelo Fornecedor, com uma disponibilidade mínima de 99,9%.
- O número de instâncias e de contas a que o Cliente tem direito é determinado pela oferta subscrita (Standard, Professional ou Enterprise).
- Armazenamento de documentos até 10 GB.
- Fornecimento e implementação de Patches e Atualizações.
- Continuidade do serviço em caso de Incidente Crítico:
  - RTO: 4 horas 24/7/365
  - RPO: 2 horas 24/7/365

- Localização dos dados: Salvo convenção em contrário, o Software é integralmente hospedado pelo Fornecedor em centros de dados (“Datacenters”) localizados no Espaço Económico Europeu (EEE), incluindo o centro de contingência no âmbito do Plano de Recuperação de Atividade (PRA). A totalidade dos Dados do Cliente é armazenada no Espaço Económico Europeu.
- Backup dos dados no país de alojamento, por um período de 7 dias de calendário.

4. DISPONIBILIDADE

O Cliente pode aceder à Plataforma e ao Software sete dias por semana, 24 horas por dia.

O Fornecedor compromete-se a fornecer uma Taxa de Disponibilidade do Serviço (SAR) de 99,9% a cada trimestre. A Taxa de Disponibilidade do Serviço ("**SAR**") é calculada da seguinte forma:

SAR = (A-U) * 100 / A

Onde:

A = número total de horas no trimestre - número de horas de manutenção
(O cálculo da taxa de disponibilidade do serviço começa na data de início especificada no Formulário de Encomenda e termina na data de fim do trimestre do calendário em curso, sendo depois calculado para cada trimestre de calendário).

U = número de horas de indisponibilidade no trimestre

(O cálculo começa na data de início especificada no Formulário de Encomenda e termina na data de fim do trimestre do calendário em curso, sendo depois calculado para cada trimestre de calendário).

O número de horas é medido por ferramentas de monitorização incorporadas no Software.

O serviço é considerado indisponível quando a Plataforma do Fornecedor não consegue aceitar qualquer ligação de autenticação nativa. Qualquer outra razão para a indisponibilidade (por exemplo, VPN, SSO, LDAP, modificação de ACL pelo Cliente, uso de uma versão obsoleta do Fornecedor em produção) não será considerada no cálculo do SAR. Os dados de monitorização do Fornecedor serão a única fonte autorizada para o cálculo do SAR.

A indisponibilidade do serviço corresponde a um Incidente Crítico. As operações de Manutenção Planeada não são contabilizadas como tempo de inatividade.

O Fornecedor e o Cliente acordam reunir-se, a pedido do Cliente e não mais do que uma vez por trimestre, para analisar o desempenho da disponibilidade do Software. Esta reunião pode ser realizada através de conferência Web, emails ou chamadas de conferência.

Além disso, o compromisso de disponibilidade baseia-se na volumetria de dados indicada pelo Cliente ao Fornecedor, que é utilizada para determinar a configuração técnica do serviço de alojamento. Assim, o Fornecedor não poderá ser responsabilizado pelo incumprimento da Taxa de Disponibilidade do Serviço resultante de uma volumetria de dados imprecisa.

Devolução – Reversibilidade

Na cessação pelo decurso do prazo ou rescisão do Contrato, seja por qualquer motivo, o Fornecedor deverá fornecer ao Cliente e/ou ao prestador de serviços designado pelo Cliente (doravante "Sucessor"), sem custos adicionais, uma exportação completa dos Dados do Cliente num formato legível, bem como um arquivo contendo os documentos relacionados com os pedidos de suporte do Cliente.

Mediante pedido escrito do Cliente, o Fornecedor prestará assistência ao Cliente e/ou ao Sucessor, de acordo com os processos e as condições financeiras acordadas por ambas as Partes. Este serviço pode incluir:

- preparação de um plano para a transferência ao Cliente ou ao Sucessor,
- fornecimento de serviços de suporte aos colaboradores do Cliente ou do Sucessor.

Se o período de reversibilidade se estender para além do prazo do Contrato, as disposições do Contrato permanecerão em vigor para efeitos da prestação do serviço, sendo as taxas especificadas no Formulário de Encomenda faturadas proporcionalmente.

O serviço de assistência à reversibilidade será faturado com base na taxa aplicável em vigor do Fornecedor.

5. DEVOLUÇÃO E REVERSIBILIDADE

No termo do Contrato, independentemente do motivo, o Fornecedor fornecerá ao Cliente e/ou ao prestador por este designado (doravante, o “Sucessor”), sem custos adicionais, uma exportação completa dos Dados do Cliente, sob a forma de uma cópia de segurança da base de dados em formato SQL ou MS SQL, bem como um ficheiro contendo os documentos associados aos tickets.

Mediante pedido escrito do Cliente, o Fornecedor prestará apoio ao Cliente ou ao Sucessor, nos termos e condições financeiras acordadas entre as Partes. Este apoio poderá incluir :

– a definição de um plano de transferência para o Cliente ou Sucessor;
– a prestação de serviços de acompanhamento ao pessoal do Cliente ou do Sucessor.

Caso o período de reversibilidade se estenda além do termo do Contrato, as disposições contratuais relevantes manter-se-ão em vigor exclusivamente para esse efeito, e os valores indicados no Formulário de Encomenda serão faturados proporcionalmente à duração.

O apoio à reversibilidade será faturado no momento da encomenda, com base na tabela de preços em vigor do Fornecedor.

***

TERMOS ESPECÍFICOS DO PRODUTO

1. **SERVICE MANAGER, SERVICE APPS E EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)**
1.1 Definições
1.2 Chamadas API
1.3 Serviços Opcionais
2. SELF HELP
2.1 Definições
2.2 Descrição do software
2.3 Direitos de utilização do software
3. EV REACH
3.1 Definições
3.2 Descrição do software
3.3 Direitos de utilização do software
4. EV OBSERVE
4.1 Definições
4.2 Descrição do software e da box
4.3 Entrega
4.4 Direitos de utilização do software
4.5 Serviços associados ao software
4.6 Devolução e reversibilidade
5. EV DEM
6. EV DISCOVERY
7. EV ORCHESTRATE
8. EV ACCELERATE
9. OTRS
9.1 Definições
9.2 Descrição do Software
9.3 Utilização do Software
9.4 Pacotes OTRS
9.5 OTRS Premium
9.6 Créditos de IA da OTRS

***

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS E EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)

1.1 Definições

Finalidade: O Cliente deverá utilizar o Software para as suas necessidades internas ou para as dos seus clientes, nomeadamente para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) ou Gestão de Serviços Empresariais (ESM).

Utilização: De acordo com as disposições estabelecidas no Formulário de Encomenda, o Cliente utilizará o Software exclusivamente:

- para os domínios disponíveis remotamente na Plataforma, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização Alojada do Software,
- na Plataforma SaaS disponível remotamente, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização SaaS do Software,
- para os domínios disponíveis na Plataforma On-Premises, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização On-Premises do Software.

A utilização On-Premises do Software está vinculada à subscrição dos serviços profissionais EV Infra, conforme especificado no Formulário de Encomenda.

Service Apps: As limitações ao número de microapps utilizáveis baseiam-se na edição selecionada e no âmbito das licenças da subscrição do Cliente, conforme definido na documentação comercial da EasyVista.

EV Insight: Dependendo da oferta subscrita pelo Cliente no Formulário de Encomenda, o EV Insight pode incluir Relatórios, Dashboards Standard ou Premium, bem como acesso à interface do Dashboard Designer.

1.2 Chamadas API

Para as ofertas Standard, Professional e Enterprise, o número de chamadas API incluídas por utilizador ligado em simultâneo (Concurrent Connected User ou «CCU») e por mês é de:

- duzentas (200) chamadas para a oferta Standard;

- quinhentas (500) chamadas para a oferta Professional;
- oitocentas (800) chamadas para a oferta Enterprise.

Qualquer consumo que exceda esse número dará lugar a faturação adicional, mediante orçamento prévio.

Acima de duzentas mil (200 000) chamadas API por mês, o Cliente deve subscrever uma linha de infraestrutura dedicada, dando lugar a uma faturação adicional anual, de acordo com a tarifa em vigor do Fornecedor.

1.3 Serviços Opcionais

Os seguintes serviços serão disponibilizados apenas se forem expressamente subscritos no Formulário de Encomenda ou numa Adenda ao Acordo, mediante orçamento prévio.

SERVIÇOS OPCIONAIS	NÚMERO DE UNIDADES
Pedido de restauro (não relacionado com uma indisponibilidade pela qual a EasyVista seja responsável)	
Retenção alargada de dados (para além de 7 dias)	
Conta adicional para uma plataforma existente. Não destinada a Produção.	Uma Conta
Plataforma Standard adicional (não destinada a Produção): Linha única, gestão de backup idêntica à da Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade	Uma Plataforma
Plataforma Avançada adicional (não destinada a Produção): Multi-Linha idêntica à da Plataforma de Produção, gestão de backup idêntica à da Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade	Uma Plataforma
Plataforma BI Adicional (necessária para as soluções de BI de terceiros)	Uma Plataforma
Espaço de disco extra - espaço de armazenamento adicional no ambiente de produção para armazenamento de documentos	Por pack adicional de GB
Conectividade melhorada - VPN adicional	Taxa anual fixa
Intervenção de Manutenção Planeada (dias não úteis)	Incluído com a subscrição EV Accelerate

2. SELF HELP (GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI)

2.1 Definições

"Domínio": Ambiente independente e específico do Cliente para a utilização do Software. A oferta padrão do Fornecedor inclui dois Domínios: *Sandbox* e *Produção*. O Cliente pode subscrever domínios adicionais no Formulário de Encomenda ou numa Adenda ao Acordo.
"Questão": Processo iniciado pelo Utilizador Autorizado no Software *Self-Help* até ao seu encerramento ou após uma suspensão da atividade do Utilizador Autorizado. O processo *Self-Help* é descrito na Documentação.
"Utilizador Final": Utilizador Autorizado com acesso ilimitado a:
- O **Portal Self-Help**: acesso à base de conhecimento e aos processos *Self-Help* escritos pelo Cliente, dentro do limite do número de Questões subscritas (uso de auto-atendimento), conforme estabelecido no Formulário de Encomenda.
- O **Serviço de Agentes Virtuais (Service Bots)**: entrega conversacional de conhecimento através do motor incorporado de Processamento de Linguagem Natural (**NLP**) e execução de processos *Self-Help*, dentro do limite do número de Questões subscritas.

"Utilizadores Gestores": Utilizadores Autorizados com acesso a:
- O **Portal de Conhecimento Self-Help**: acesso à base de conhecimento e aos processos *Self-Help* escritos pelo Cliente, dentro do limite do número de Questões subscritas conforme estabelecido no Formulário de Encomenda.
- O **Self-Help Studio**: ferramenta para redigir e validar processos *Self-Help* e operar o Software, dentro do limite do número de Utilizadores Gestores autorizados conforme estabelecido no Formulário de Encomenda.

2.2 Descrição do software

SELF HELP STUDIO: Editor de conteúdos avançado com modelos *Web responsive* pré-definidos, permitindo a criação e publicação de processos inteligentes de conhecimento e fluxos de trabalho. Utilizado por administradores, redatores e responsáveis pela validação.

SELF HELP PORTAL: Interface Web que permite aos Utilizadores Finais pesquisar e executar procedimentos *Self-Help*. Pode ser utilizado como um portal autónomo ou integrado num website ou numa aplicação empresarial.
SERVICE BOTS: Editor de Agentes Virtuais para fornecer respostas automáticas e soluções. Os agentes virtuais executam procedimentos *Self-Help* e estão integrados no Portal Self-Help, no Portal Service Apps e podem ser incorporados em websites e no Microsoft Teams.

2.3 Direitos de utilização do software

Finalidade: O Cliente deverá utilizar o Software para as suas necessidades internas ou para as necessidades dos seus clientes, nomeadamente para a gestão de uma base de conhecimento.

Utilização:
De acordo com as disposições estabelecidas no Formulário de Encomenda, o Cliente utilizará o Software exclusivamente:

- para os domínios disponíveis remotamente na Plataforma, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização Alojada do Software,
- na Plataforma SaaS disponível remotamente, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização SaaS do Software,
- para os domínios disponíveis na Plataforma On-Premises, caso o Formulário de Encomenda preveja que a Licença seja concedida para a utilização On-Premises do Software.

Âmbito: O direito de utilização é limitado aos módulos do Software referidos no Formulário de Encomenda. O Software só pode ser utilizado pelos Utilizadores Finais especificados no Formulário de Encomenda e apenas pelo número de Utilizadores Gestores nele indicado. A utilização *On-Premises* do Software está vinculada à subscrição dos serviços profissionais EV Infra, conforme especificado no Formulário de Encomenda.

Os seguintes serviços serão disponibilizados apenas mediante orçamento prévio, se forem expressamente especificados no Formulário de Encomenda ou numa Adenda ao Acordo:

SERVIÇOS OPCIONAIS	NÚMERO DE UNIDADES
Plataforma Standard adicional (não destinada a Produção): Linha única, gestão de backup idêntica à da Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade.	Uma Plataforma
Plataforma Avançada adicional (não destinada a Produção): Multi-Linha idêntica à da Plataforma de Produção, gestão de backup idêntica à da Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade.	Uma Plataforma
Conectividade melhorada - Configuração permanente de VPN (com acesso apenas de leitura aos dados de produção), SSO, integração LDAP/AD, etc., disponível para os Domínios em ambiente dedicado.	Taxa anual fixa

3. EV REACH (SUPORTE REMOTO DE IT)

3.1 Definições

"Client Account/Conta de Cliente": Ambiente específico do Cliente localizado no site do Fornecedor, onde o Cliente pode gerir a sua Licença e os Utilizadores Simultâneos.

"Utilizadores Simultâneos": Utilizadores autorizados sob a responsabilidade do Cliente que têm o direito de utilizar o Software simultaneamente.

3.2 Descrição do software

O Software é uma ferramenta para monitorização, gestão e controlo remoto de equipamentos informáticos, permitindo assistência remota e automação de processos informáticos.

Quando um Utilizador Simultâneo do Software assume o controlo do computador de uma pessoa, uma janela é exibida na tela dessa pessoa para informar que (i) o controlo remoto está em andamento e (ii) o utilizador final pode interrompê-lo.

3.3 Direitos de utilização do software

Finalidade: O Cliente deverá utilizar o Software para as suas necessidades internas, nomeadamente para monitorização, gestão e controlo remoto de equipamentos informáticos.

Âmbito: O direito de utilização do Software está limitado aos módulos referidos no Formulário de Encomenda. O Software só pode ser utilizado nas condições especificadas na Documentação e pelo

número de Utilizadores Simultâneos (i) estabelecido na Licença e indicado na Conta do Cliente e (ii) localizados no país do Cliente, conforme o endereço do Cliente no Formulário de Encomenda aplicável. Caso o Software seja utilizado em conjunto com o Service Manager, os parâmetros de alcance e localização da empresa devem alinhar-se com os acordados para a subscrição do Client Service Manager.

Monitorização do Uso Apropriado: O Software tem uma funcionalidade que permite comunicar remotamente com os servidores do Fornecedor para verificar a conformidade da licença. O Cliente consente no funcionamento desta funcionalidade remota. Se, por qualquer razão, o Software for bloqueado de realizar a chamada remota aos servidores do Fornecedor, o Software deixará de operar dentro de sete (7) dias, salvo se a funcionalidade puder ser restaurada em consulta entre o Cliente e a equipa de suporte do Fornecedor.

4. EV OBSERVE (MONITORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI)

4.1 DEFINIÇÕES

"Box": Dispositivo ou máquina virtual utilizada para monitorizar o sistema de informação do Cliente ou dos seus clientes, que está conectada a este sistema de informação, onde certos programas do Software e, quando aplicável, Software de Terceiros, estão instalados.

4.2 Descrição do software e da box

4.2.1 Funcionalidades do software

O Software recolhe informações em tempo real sob a forma de métricas utilizando pontos de controlo implementados no sistema de informação do Cliente.

Esta informação é enviada por uma Box para a Plataforma onde o Cliente pode consultar um mapa visual do software representado num painel personalizado pelo Cliente.

O Software permite o processamento de Dados do Cliente da seguinte forma:

- Recolher dados técnicos através de pontos de controlo executados na Box. As ações da Box podem ser complementadas por agentes virtuais, conforme descrito na Documentação. Os Dados do Cliente fornecem informações sobre a disponibilidade, estado e desempenho dos equipamentos monitorizados, bem como sobre os componentes de hardware e software dos equipamentos monitorizados,
- Fornecer um conjunto de modelos de pontos de controlo que o Cliente pode personalizar,
- Armazenar os Dados do Cliente na Plataforma, permitindo ao Cliente consultar as informações,
- Enviar alertas através dos diferentes meios de comunicação indicados na política de notificações definida pelo Cliente na Box, tais como email, SMS e notificações em dispositivos móveis.

4.2.2 Box

- **Dispositivo ou máquina virtual**

Conforme a opção selecionada pelo Cliente, o Fornecedor fornecerá a Box sob a forma de um dispositivo físico (apenas aplicável para França continental e Córsega) ou de uma máquina virtual principal que o Cliente pode descarregar.

- **Instalação**

O Cliente é responsável pela configuração das funcionalidades básicas da Box (comunicação, envio de emails, ligação segura à Plataforma) antes de personalizar os Dados de Configuração com base nos seus objetivos (os Dados de Configuração).

O Fornecedor pode fornecer assistência ao Cliente através de uma proposta de serviço paga que, se aceite, estará sujeita a uma ordem de compra e fatura separada.

- **Quadro Jurídico**

O Fornecedor permanece o único proprietário dos direitos intelectuais relativos às obras e dos direitos patrimoniais relativos aos componentes físicos da Box.

O Cliente não poderá ceder, arrendar, disponibilizar ou dar em garantia a Box a terceiros de qualquer forma, salvo se acordado especificamente pela EasyVista (por exemplo, no âmbito de uma parceria de Provedor de Serviços Geridos).

O Cliente compromete-se a utilizar a Box de acordo com as instruções de operação fornecidas pelo Fornecedor e deverá garantir que o mesmo seja mantido em boas condições e em perfeito estado de funcionamento.

O Cliente tomará todas as medidas necessárias para garantir a proteção e segurança da Box. O Cliente assume todos os riscos de perda ou dano da Box e será responsável por quaisquer danos causados à Box ou por ele, seja por acidente ou devido ao uso indevido da Box em relação às suas instruções de operação.

Somente o Fornecedor será responsável pela manutenção da Box, conforme as disposições da cláusula de ASSOCIATED SOFTWARE SERVICES.

- **Box e software de terceiros**

O Cliente está autorizado a instalar um ou mais Software de Terceiros na Box.

Para garantir a interoperabilidade com o Software, o Cliente deverá informar o Fornecedor caso deseje instalar Software de Terceiros na Box. Se necessário para a interoperabilidade, o Fornecedor enviará uma proposta de serviço com custos adicionais, que, se aceita, estará sujeita a uma ordem de compra e fatura separada.

O Cliente deverá garantir que a instalação de Software de Terceiros não resultará em qualquer modificação, reprogramação ou adaptação da Box, nomeadamente o seu sistema operativo, ou do Software do Fornecedor, sendo todos estes de propriedade do Fornecedor.

O Cliente deverá tomar cuidados especiais para garantir que esta instalação não afetará o bom funcionamento do Software e da Box, nem será a causa de Incidentes. Caso isso aconteça, o Fornecedor, após consulta com o Cliente, reserva-se o direito de desinstalar ou impor a desinstalação do Software de Terceiros, ou de tomar as medidas técnicas necessárias para eliminar os Incidentes ou, pelo menos, minimizar os seus efeitos. Esta intervenção será um serviço pago e estará fora do âmbito dos Associated Software Services, estando portanto sujeita a uma ordem de compra e fatura separada.

4.3 Entrega

A Box será entregue de uma das seguintes formas:

- A Box pode ser entregue fisicamente no endereço indicado pelo Cliente mediante a assinatura da ordem de entrega, ou
- A Box pode ser descarregado na forma de uma máquina virtual pelo Cliente.

4.4 Direitos de utilização do software

4.4.1 Âmbito do direito de utilização

Utilização: O Software só pode ser utilizado com a Box.

Quando o Formulário de Encomenda prevê que a Licença seja concedida para a utilização do Software em modo SaaS, o Software pode ser utilizado apenas com a Box instalada de acordo com o Contrato e na Plataforma do Fornecedor.

Quando o Formulário de Encomenda prevê que a Licença seja concedida para utilização On Premise do Software, o Software pode ser utilizado apenas com a Box instalada de acordo com o Contrato e na Plataforma localizada nos sites especificados na Proposta Comercial ou no Formulário de Encomenda.

Âmbito: O direito de utilização está limitado aos módulos do Software referidos no Formulário de Encomenda. O Software pode ser utilizado apenas para (i) o número de servidores ou (ii) o número de equipamentos (iii) o número de pontos de controlo especificados no Formulário de Encomenda. A utilização On Premise do Software está ligada à subscrição dos serviços profissionais EV Infra, conforme especificado no Formulário de Encomenda.

4.4.2 Direitos e obrigações

Apenas os Utilizadores Autorizados podem utilizar o Software e aceder à Plataforma de monitorização.

O Cliente deverá atribuir um nome de utilizador e uma palavra-passe a cada Utilizador Autorizado e será responsável por garantir a proteção contra quebras de segurança. As estações de trabalho individuais utilizadas para aceder ao Software deverão ser protegidas contra qualquer uso não autorizado. O Cliente é responsável pela forma como o Software é utilizado por todos os Utilizadores Autorizados, tanto internos como externos.

4.4.3 Utilização da informação pelo cliente

A utilização da informação resultante dos Dados do Cliente está sob controlo e é da responsabilidade exclusiva do Cliente. Em linha com o seu dever geral de diligência como profissional, o Cliente é responsável por verificar e garantir a consistência e precisão da informação antes de cada utilização.

4.4.4 Templates de pontos de controlo

O Cliente reconhece que os templates de pontos de controlo personalizados pelo Cliente durante a instalação da Box não estão cobertos por direitos de propriedade intelectual. Assim, o Fornecedor poderá incluí-los como templates personalizados no Software.

4.5 Serviços associados ao software

- **Processo de instalação e intervenção**

- Quando o Formulário de Encomenda prevê o uso do Software em modo SaaS, as Correções e novas Versões são instaladas pelo Fornecedor diretamente na Plataforma do Cliente sem que seja necessário informar o Cliente, sendo as alterações transparentes para o Cliente. No entanto, caso seja tecnicamente necessário, o Cliente será informado de que a instalação de uma Correção ou o desdobramento de uma nova versão exigirá a modificação da configuração personalizada do Box.
- Quando o Formulário de Encomenda prevê o uso do Software On Premise, o Fornecedor instalará as Correções e novas Versões diretamente na Plataforma do Cliente, conforme o cronograma acordado com o Cliente.

4.6 Dados do cliente

Durante a operação dos Associated Software Services, o Fornecedor pode precisar aceder aos Dados do Cliente recolhidos pelo Box, extraí-los do Box e reproduzi-los num ambiente de TI que não seja do Cliente.

O Fornecedor obterá o consentimento do Cliente antes de proceder à extração e processamento destes dados. Este consentimento estará sujeito, quando apropriado, às disposições legais especificadas nos Termos e Condições Gerais no que se refere à proteção de dados pessoais.

Em qualquer caso, a cláusula de NÃO DIVULGAÇÃO dos Termos e Condições Gerais será aplicável.

Somente o pessoal autorizado pelo Fornecedor, incluindo a equipa de Suporte ou de P&D, bem como as pessoas indicadas no acordo do Cliente, poderão realizar esse processamento.

Uma vez notificado sobre a intervenção, o Cliente deverá realizar uma cópia de segurança dos seus Dados do Cliente e garantir que a operação de backup seja bem-sucedida.

4.7 Restituição e reversibilidade

No final do Acordo, o Cliente e/ou o terceiro designado pelo Cliente (doravante denominado "Sucessor") poderão recuperar os Dados do Cliente através da API do Software. O Cliente deverá devolver a Box ao Fornecedor em formato físico ou apagar a Box caso seja uma máquina virtual.

5. EV DEM (MONITORIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DIGITAL)

O Software EV DEM refere-se ao EV Real User Monitoring (RUM) ou EV Synthetic Transaction Monitoring (STM). O EV RUM é oferecido através de um console web, enquanto o EV STM está conectado através do console On-prem do Cliente. Cada token subscrito autoriza a implantação do agente STM ou RUM numa máquina.

A Monitorização de Experiência Digital (DEM) tem como objetivo otimizar a experiência do utilizador final através de canais digitais, analisando as interações dos utilizadores com aplicações, websites e serviços digitais.

STM (Synthetic Transaction Monitoring): Este método envolve simular interações do utilizador com ativos digitais, como websites ou aplicações, utilizando scripts ou cenários predefinidos. As ferramentas de monitorização sintética replicam percursos e transações do utilizador em intervalos regulares de vários locais, fornecendo informações sobre o desempenho, disponibilidade e funcionalidade.

RUM (Real User Monitoring): Captura dados de interações reais dos utilizadores com ativos digitais em tempo real. Monitora o comportamento do utilizador, como visualizações de páginas, cliques e caminhos de transações, através da instrumentação incorporada no código da aplicação ou através de scripts no lado do cliente. O RUM oferece insights detalhados sobre a experiência do utilizador final.

6. EV DISCOVERY (DESCOBERTA E INVENTÁRIO)

"**Discovered Item**" ou "**DI**" refere-se a qualquer elemento único atribuído a um IP representado no repositório do EV Discovery Module no ambiente de produção.

O EV Discovery Module é tarifado a uma taxa fixa por conta. Um modelo de faturamento adicional por conta pode ser aplicável para serviços geridos.

7. EV ORCHESTRATE (ORQUESTRAÇÃO E AUTOMATIZAÇÃO)

"**Workflow**" refere-se a qualquer coleção de ações e integrações que estão conectadas desde o início até ao final através de um registo de fluxo de trabalho publicado. O módulo EV Orchestrate é tarifado por fluxo de trabalho.

8. EV ACCELERATE

A subscrição de serviços profissionais EV Accelerate é proposta em três módulos: Launch, Use e Expand, para apoiar os Clientes a alcançar os seus objetivos estratégicos com serviços de consultoria, design, formação ou implementação.

O Fornecedor dedicará recursos com ampla experiência para a prestação desses serviços profissionais. O recurso alocado pode ser alterado com base nas competências exigidas, localização geográfica e disponibilidade de recursos, com base na avaliação prévia do Fornecedor.

O Cliente designará um único ponto de contacto para a execução dos serviços. O ponto de contacto técnico do Cliente deverá responder às questões técnicas levantadas pelo Fornecedor dentro de um (1) dia útil. O Fornecedor responderá aos pedidos de EV Accelerate do Cliente até ao próximo dia útil.

O Fornecedor monitorará o volume de solicitações feitas pelo Cliente e poderá limitar o acesso com base no número de solicitações feitas em um único mês, caso o uso seja considerado substancialmente excessivo em relação ao volume razoável de solicitações para o pacote subscrito.

Os Serviços Profissionais serão executados de maneira profissional e com competência. Qualquer violação desta garantia deve ser notificada pelo Cliente dentro de 30 dias após a execução dos respetivos Serviços Profissionais. A única responsabilidade do Fornecedor em relação a essa garantia será a rê execução dos Serviços Profissionais relevantes, na medida permitida pela legislação aplicável.

9. OTRS

9.1 Definições

"Solução OTRS" significa as soluções de software OTRS licenciadas, disponíveis em diferentes configurações (Soluções e Níveis de Funcionalidades), conforme especificado no Formulário de Pedido aplicável.

"Solução" refere-se à área de aplicação de negócio selecionada pelo Cliente (ex.: Gestão de Serviços de TI [ITSM], Atendimento ao Cliente, RH, Gestão de Escritórios ou Segurança/STORM).

"Nível de Funcionalidades" significa o âmbito funcional da Solução OTRS conforme definido no Formulário de Pedido (Starter, Advanced, Pro).

"Agente Simultâneo" (CA) significa um utilizador autorizado sob a responsabilidade do Cliente que tem o direito de aceder e utilizar o Software simultaneamente.

"Utilizadores Elegíveis" significa utilizadores designados pelo Cliente que estão autorizados a contactar o Service Desk da OTRS. O Cliente é responsável por definir e manter a sua lista de Utilizadores Elegíveis. Os utilizadores finais ou pessoal sem formação não estão autorizados a submeter tickets diretamente.

"Incidente" significa qualquer problema no funcionamento do Software, em resultado do qual o Software não funciona normalmente, que seja reproduzido e documentado pelo Cliente e devidamente reconhecido pelas Partes. Um Incidente pode ser de Gravidade Menor, Maior ou Crítica.

"Pedido de Informação" significa um pedido de informação e/ou conhecimento.

"Pedido de Serviço" significa um pedido formal para algo novo a ser fornecido pelo Fornecedor dentro da configuração padrão e do âmbito suportado do Software.

"Pedido de Consultoria" significa um pedido de serviços de aconselhamento profissional visando a otimização de processos, configuração ou utilização da OTRS para atingir objetivos de negócio específicos.

"Pedido de Formação" significa um pedido de sessões de formação ou workshops para permitir que as equipas do Cliente utilizem, administrem ou configurem a OTRS de forma eficaz.

"Gravidade Menor" significa um Incidente de baixo impacto que envolva uma perda parcial ou limitada de uma funcionalidade não crítica. Inclui também todos os problemas que afetem a utilização geral do sistema e apenas determinados funcionários.

"Gravidade Maior" significa um Incidente com um impacto médio no sistema, no qual os processos são seriamente interrompidos, mas as operações podem continuar. O Incidente afeta grupos significativos, como um departamento.

"Gravidade Crítica" significa um Incidente crítico no sistema, que resulte na perda total da funcionalidade principal do Software, mesmo após um reinício, ou na falha dos sistemas de produção. Não existe uma solução temporária razoável disponível e/ou os Utilizadores Autorizados não podem continuar processos de trabalho **essenciais.**

9.2 Descrição do Software

A OTRS é uma plataforma modular de gestão de serviços e automatização de fluxos de trabalho que suporta casos de utilização de ITSM e ESM. Dependendo da Solução e do Nível de Funcionalidades subscritos, o Software pode incluir gestão de tickets, automatização de processos, gestão de conhecimento, funcionalidades de colaboração, relatórios e análises, integrações e funcionalidades baseadas em inteligência artificial.

O Software pode incluir componentes licenciados como software de código aberto (OSS) sob termos de licença de código aberto distintos. Tais licenças concedem direitos diretamente dos licenciadores ao Cliente.

O Fornecedor garantirá que a inclusão de componentes de código aberto não limita os direitos contratuais do Cliente de utilizar o Software conforme definido neste Contrato. Os direitos de utilização do Cliente relativamente a estes componentes OSS são exclusivamente regidos pelos termos das licenças OSS aplicáveis. Caso os termos deste Contrato imponham restrições que entrem em conflito com os termos das licenças OSS aplicáveis (por exemplo, restrições à reprodução, descompilação ou modificação), os termos das licenças OSS prevalecerão para esses componentes específicos. As disposições de licença padrão do Contrato aplicam-se apenas aos componentes proprietários, não pertencentes ao OSS, do Software.

O âmbito funcional de cada Nível de Funcionalidades está detalhado na Documentação do Fornecedor e refletido no Formulário de Pedido.

9.3 Utilização do Software

Âmbito: O direito de utilização está limitado às Soluções e Níveis de Funcionalidades referidos no Formulário de Pedido e ao número de Agentes Simultâneos nele especificado.

Utilização:

- A utilização do Software em modalidade SaaS é fornecida através do ambiente de alojamento gerido pelo Fornecedor.
- A utilização do Software em modalidade On-Premise só é permitida quando expressamente indicada no Formulário de Pedido e está sujeita a serviços profissionais adicionais de instalação e manutenção.

Utilização Razoável: Certas funcionalidades (por exemplo, quantidade de Licenças, Créditos de IA, pacotes de ativos) estão sujeitas a limites quantitativos definidos no Formulário de Pedido. A utilização adicional além dos volumes incluídos requer a aquisição de complementos.

Manutenção do Software: O Fornecedor tratará os defeitos do software com a diligência devida e de acordo com o impacto e a criticidade avaliados. A correção de defeitos será priorizada e programada num prazo razoável, com base na gravidade, no potencial impacto no negócio e no planeamento geral de versões. Os defeitos críticos que afetem a estabilidade do sistema ou a integridade dos dados serão remediados com a prioridade máxima, em conformidade com os serviços de suporte do pacote OTRS aplicável.

9.4 Pacotes OTRS

Cada Pacote OTRS inclui serviços de suporte operacional para Incidentes e Pedidos de Informação como parte do SLA. O âmbito varia de acordo com o plano, conforme se segue:

Starter

- Incidentes e Pedidos de Informação: Ilimitados.
- Janela de Nível de Serviço: Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00.
- Tempos de Primeira Resposta:
  - Gravidade Menor: 1 dia útil.
  - Gravidade Maior: 4 horas.
  - Gravidade Crítica: 2 horas.
- Inclui: Monitorização básica do sistema, gestão de *patches* e cópias de segurança semanais.

Advanced

- Incidentes e Pedidos de Informação: Ilimitados.
- Janela de Nível de Serviço: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 20h00.
- Tempos de Primeira Resposta:
  - Gravidade Menor: 1 dia útil.
  - Gravidade Maior: 4 horas.
  - Gravidade Crítica: 2 horas.
- Inclui: Cópias de segurança diárias, tempo de resolução melhorado para problemas de infraestrutura (8 horas).

Pro

- Incidentes e Pedidos de Informação: Ilimitados.
- Janela de Nível de Serviço: 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Tempos de Primeira Resposta:

- Gravidade Menor: 1 dia útil.
- Gravidade Maior: 4 horas.
- Gravidade Crítica: 2 horas.

- Inclui: Cobertura de infraestrutura avançada (resolução em 4 horas para infraestrutura crítica), armazenamento alargado e funcionalidades de alta disponibilidade.

O Pacote OTRS cobre apenas Incidentes e Pedidos de Informação. Os defeitos de software são corrigidos. Todos os outros tipos de pedidos são fornecidos exclusivamente ao abrigo de uma subscrição ativa de OTRS Premium. O Fornecedor pode recusar a manutenção ou a resolução de defeitos em versões On-Premise não suportadas ou obsoletas. Neste caso, o Cliente deve realizar uma atualização de nível de patch, uma vez que as alterações e a resolução de problemas só podem ser efetuadas na versão mais recente.

O Fornecedor fornece sistemas opcionais de arquivo e/ou de teste como parte do Pacote. Estes sistemas destinam-se apenas a uso não produtivo (ex.: testar configurações ou armazenar dados históricos) e estão sujeitos a limitações funcionais em comparação com o sistema de produção (ex.: número limitado de Agentes Simultâneos, acesso de apenas leitura). Os tempos de resposta e os objetivos de resolução aplicam-se apenas ao sistema de produção. O âmbito e a disponibilidade dos sistemas de arquivo e de teste são definidos no Formulário de Pedido aplicável.

9.5 OTRS Premium

O OTRS Premium é uma subscrição de serviços profissionais oferecida em três módulos – *Launch*, *Use* e *Expand* – concebida para apoiar os clientes na prossecução dos seus objetivos estratégicos através de serviços de consultoria, design, formação e implementação. O Fornecedor fornecerá especialistas experientes para a prestação destes serviços. Os recursos atribuídos podem variar consoante as competências exigidas, a localização geográfica ou a disponibilidade.

Pedidos tais como alterações de configuração, importações de dados e gestão de utilizadores/contas estão cobertos exclusivamente através da subscrição OTRS Premium. Isto inclui:

- Pedidos de serviço
- Pedidos de consultoria
- Pedidos de formação

O Cliente designará um ponto de contacto único e dedicado para a execução dos serviços. O contacto técnico do Cliente deverá responder às questões do Fornecedor necessárias para a execução dos serviços num prazo não superior a dois (2) dias úteis após a receção da consulta. O Fornecedor acusará a receção dos pedidos de OTRS Premium do Cliente o mais tardar no dia útil seguinte e programará a prestação do serviço em coordenação com o Cliente, sujeito à disponibilidade de recursos.

O Fornecedor monitorizará o volume de pedidos realizados pelo Cliente. Se os pedidos do Cliente excederem o volume acordado, conforme definido no pacote subscrito no Formulário de Pedido, o Fornecedor poderá limitar o acesso ou exigir a aquisição de serviços adicionais. Todos os serviços profissionais serão prestados de forma profissional e em conformidade com as boas práticas do setor. Qualquer violação desta garantia deve ser comunicada pelo Cliente no prazo de 30 dias após a prestação do serviço. Os pedidos estão sujeitos à disponibilidade de recursos e são programados em coordenação com o Cliente. Estes serviços não estão vinculados aos tempos de resposta de SLA aplicáveis a Incidentes ou Pedidos de Informação.

No âmbito dos Serviços OTRS Premium, certos serviços, tais como Consultoria ou Formação, também podem ser prestados presencialmente nas instalações do Cliente. Nestes casos, as despesas de deslocação e as ajudas de custo não estão incluídas na taxa de subscrição e serão faturadas separadamente: https://portal.otrs.com/external/c/travel-expenses-and-allowances.

9.6 Créditos de IA da OTRS

Os Créditos de IA são uma moeda de utilização flexível para aceder aos Serviços de IA da OTRS, tais como classificação de tickets, geração de descrições de serviço ou resumo de tickets. Os Créditos de IA são atribuídos anualmente e são válidos durante a vigência do ano contratual. Quaisquer Créditos de IA não utilizados expirarão automaticamente no final do ano contratual e não podem ser transitados para o período seguinte (carry over). Os Créditos de IA são independentes dos próprios Serviços de IA e devem estar disponíveis para que tais serviços funcionem. Podem ser adquiridos pacotes adicionais de Créditos de IA a qualquer momento, sem necessidade de alteração ao contrato OTRS subjacente.

***