

ÍNDICE

1. **DEFINIÇÕES**
2. **DESCRIÇÃO DO SOFTWARE**
 - 2.1 Funcionalidades do Software
 - 2.2 Condições técnicas mínimas
3. **DURAÇÃO DA LICENÇA**
4. **ENTREGA**
5. **USO DE SOFTWARE**
 - 5.1 Direito de uso
 - 5.2 Licença de software de pré-lançamento
 - 5.3 Ensaio, amostra de produto, licença Não para Revenda
6. **SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS**
 - 6.1 Assistência Técnica Funcional Online
 - 6.2 Manutenção Programada
 - 6.3 Alojamento de Software
 - 6.4 Disponibilidade
 - 6.5 Devolução e Reversibilidade.

Estes Termos e Condições Específicos fazem parte do Contrato entre o Cliente e o Fornecedor para o Fornecedor conceder 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.

1. DEFINIÇÕES

Conforme utilizados nestes Termos e Condições Específicos, os termos a seguir terão os significados definidos abaixo. Quaisquer termos usados nestes Termos e Condições Específicos que não estejam definidos aqui são definidos nos Termos e Condições Gerais ou na Seção “Serviço de Software Associado” abaixo:

“**Programas**” significa EV Reach.

“**Conta de Cliente**” significa o ambiente Específico do Cliente no site do Fornecedor para que o Cliente possa gerir a sua Licença e Utilizadores Simultâneos.

“**Período de Aviso Prévio**” significa o período de aviso prévio no contexto da Manutenção Programada. Regra geral, o Fornecedor proporá um período de manutenção ao Cliente, que tem três (3) dias corridos para se pronunciar. Se o Cliente não responder, o Fornecedor notificará o Cliente do período de intervenção, com antecedência de sete (7) dias corridos. A duração cumulativa da Manutenção Programada do ambiente de produção não ultrapassará 2 horas por mês.

“**Evolução**” significa qualquer alteração ou acréscimo de funcionalidade, melhoria de desempenho do Software não diretamente associado a um Incidente.

“**Correção**” significa um pedaço de código ou configuração específica do Software e produzido para um ou mais Clientes para resolver um Incidente. Uma Correção é integrado em Versão(ões) subsequentes.

“**Horário de Expediente**” significa 9am - 6pm (GMT+1), segunda a sexta-feira, excluindo feriados públicos.

“**Horário de Expediente Alargado**” significa 9am - 10pm(GMT+1), segunda a sexta-feira, exceto feriados públicos.

“**Utilizadores concorrentes**” significa utilizadores autorizados sob a responsabilidade do Cliente que tenham o direito de usar o Software ao mesmo tempo.

“**Incidente**” significa qualquer questão ligada ao funcionamento do Software em resultado da qual o Software não funcione em conformidade com a Documentação, reproduzido e documentado pelo Cliente e devidamente comunicado às Partes. Um Incidente pode ser Crítico, Grande ou Pequeno.

“**Incidente Crítico**” significa qualquer Incidente durante o qual o Software fique indisponível para todos os Utilizadores Autorizados num ambiente de produção.

“**Incidente Grande**” significa qualquer Incidente durante o qual uma ou mais das principais funcionalidades do Software não funcione e prejudique substancialmente o uso normal do Software.

“**Incidente Pequeno**” significa qualquer Incidente pequeno que não tenha impacto significativo no funcionamento do Software.

“**Manutenção Programada**” significa uma intervenção que exija uma interrupção do serviço, em conformidade com o Período de Aviso Prévio acordado entre as Partes. A Manutenção Programada decorre durante o Horário de Expediente Alargado, salvo se o Cliente tiver subscrito um serviço específico faturado de Manutenção Programada durante dias fora de expediente.

“**Manutenção Não Programada**” significa uma intervenção necessária para resolver ou prevenir um Incidente Crítico.

“**Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO)**” significa o tempo máximo para guardar dados perdidos em resultado de Incidente Crítico.

“**Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)**” significa a quantidade máxima de tempo que o serviço estará indisponível em caso de Incidente Crítico.

“**Resposta**” significa confirmação de que um Incidente foi comunicado e investigações foram iniciadas.

“**Resolução**” significa uma solução para um Incidente fornecida pelo Fornecedor através do lançamento de uma nova Versão, Reformulação, Correção ou outro meio proposto pelo Fornecedor.

“**Taxa de Disponibilidade do Serviço**” significa o tempo de funcionamento do serviço ao longo de um período de um trimestre, excluindo tempo de Manutenção Programada.

“**Contorno**” significa uma solução temporária fornecida pelo Fornecedor em caso de Incidente.

2. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE

2.1 FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE

O Software é uma ferramenta de supervisão, gestão e controlo remoto de equipamentos informáticos que permite assistência remota e automatização de processos informáticos.

Quando um Utilizador Simultâneo do Software assume o controlo do computador de uma pessoa, uma janela é aberta no ecrã para informar a essa pessoa de que (i) um controlo remoto está em curso e (ii) pode interrompê-lo.

A documentação do Software está disponível no site do Fornecedor.

As funcionalidades EasyVista Wiki evoluem com as Atualizações Principais, nas condições do presente documento. Convida-se o Cliente a verificar as características e funcionalidades ligadas a cada Atualização Principal na Documentação.

2.2 CONDIÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

Segundo a Documentação, o Software funciona com as condições técnicas mínimas descritas no site wiki do Fornecedor, que evoluem conforme as Atualizações Principais.

3. DURAÇÃO DA LICENÇA

A Licença de Software é concedida pelo número de anos especificado na Nota de Encomenda.

4. ENTREGA

Após a demonstração do Software durante a qual o Cliente pôde verificar se a solução do Fornecedor cumpriu os seus requisitos, o Cliente solicita o Software e o Software é entregue pelo Fornecedor enviando uma ligação para descarga.

Durante a descarga do Software, o Cliente aceita online os Termos e Condições Gerais e Específicos.

5. USO DE SOFTWARE

5.1 DIREITO DE USO

Propósito: O Cliente deverá utilizar o Software para as suas necessidades internas, nomeadamente supervisão, gestão e telecomando de equipamentos informáticos.

Alcance: O direito de uso do Software está limitado aos módulos referidos na Nota de Encomenda. O Software só pode ser usado nas condições especificadas na Documentação e pelo número de Utilizadores Simultâneos (i) previstos na Licença e estabelecidos na Conta do Cliente e (ii) localizados no país de localização do Cliente indicado no endereço do Cliente na Nota de Encomenda em causa. Se o Software for utilizado em conjunto com o Service Manager, o âmbito empresarial e as métricas de localização devem estar alinhadas com as acordadas para a subscrição do Service Manager pelo Cliente.

Monitoramento de uso adequado: O Software possui um recurso que permite que comunique remotamente com os servidores do Fornecedor em relação à conformidade da licença. O cliente concorda com a operação deste recurso remoto. Se, por qualquer motivo, o Software for impedido de se ligar remotamente aos servidores do Fornecedor, o Software deixará de funcionar em sete (7) dias, a menos que o recurso possa ser reposto em consulta entre as equipas de assistência do Cliente e do Fornecedor.

5.2 LICENÇA DE SOFTWARE DE PRÉ-LANÇAMENTO

Se o Software disponibilizado for um lançamento pré-comercial ou software beta (“Software Pré-lançamento”), aplicam-se as seguintes disposições, além das disposições relativas ao âmbito de uso do Software.

O Software Pré-lançamento não representa o software final e pode conter bugs, erros e outros problemas que possam causar falhas no sistema ou outras falhas ou perda de dados.

O fornecimento de Software Pré-lançamento não é de forma alguma um lançamento comercial que vincule o Fornecedor, nesse caso, a obrigações legais. EM CONFORMIDADE, O USO DO SOFTWARE PRÉ-LANÇAMENTO PELO CLIENTE CORRE POR SUA CONTA E RISCO. O SOFTWARE PRÉ-LANÇAMENTO E A SUA DOCUMENTAÇÃO SÃO FORNECIDOS NO ESTADO ATUAL, SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, LEGAL OU CONTRATUAL.

Uma Licença de Software Pré-lançamento pode ser rescindida a qualquer momento mediante (i) notificação do Fornecedor por qualquer meio, incluindo, entre outros, email ou comunicação eletrônica na conta online do Cliente ou (ii) mediante o lançamento comercial de tal Software pelo Fornecedor.

Não é devida qualquer obrigação de assistência funcional ou técnica pelo Fornecedor para Licença de Software Pré-lançamento.

5.3 ENSAIO, AMOSTRA DE PRODUTO, LICENÇA NÃO PARA REVENDA

Se o Software disponibilizado for ensaio, iniciação, software de amostra ou Software Não Para Revenda (Software de Ensaio), aplicam-se as seguintes disposições, além das disposições relativas ao âmbito de uso do Software.

O Software de Ensaio pode conter funcionalidades limitadas e deve ser usado apenas para fins de demonstração e avaliação, não para fins de produção. PELA SUA NATUREZA, O SOFTWARE DE ENSAIO É USADO PELO CLIENTE POR SUA CONTA E RISCO. O SOFTWARE DE ENSAIO E A SUA DOCUMENTAÇÃO SÃO FORNECIDOS NO SEU ESTADO ATUAL, SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, LEGAL OU CONTRATUAL.

Uma Licença de Software de Ensaio pode ser rescindida a qualquer momento mediante notificação do Fornecedor por qualquer meio, incluindo, entre outros, email ou comunicação eletrônica na conta online do Cliente.

Não é devida qualquer obrigação de assistência funcional ou técnica pelo Fornecedor para Ensaio, Amostra de Produto ou Licença de Software NFR.

6. SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS

O FORNECEDOR FORNECE, EM CONFORMIDADE COM AS SEGUINTE DISPOSIÇÕES, QUE PODEM EVOLUIR CONFORME O ESTADO DA ARTE: (I) APOIO TÉCNICO FUNCIONAL E (II) MANUTENÇÃO CORRETIVA E DE MELHORAMENTO.

6.1 ASSISTÊNCIA TÉCNICA FUNCIONAL ONLINE

Canais de contacto da Central de Atendimento:

O serviço de assistência está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana para necessidades de assistência de rotina no site de assistência do Fornecedor, emitindo um ticket ou enviando um email para o endereço eletrónico indicado no site de assistência do Fornecedor.

O Fornecedor pode pedir ocasionalmente ao Cliente que lhe conceda acesso remoto aos sistemas, para efeitos de diagnóstico. Qualquer tal acesso remoto decorrerá sob supervisão do Cliente.

O Fornecedor reserva-se o direito de não responder a qualquer pedido de auxílio decorrente do uso indevido do Software no que diz respeito à Documentação ou formação.

A eficácia dos Serviços de Software Associados exige que o Cliente siga as Atualizações de Software. Se uma Atualização incluir uma Solução Alternativa ou Correção, o Fornecedor poderá solicitar ao Cliente que atualize o Software para a Versão em causa a fim de 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 Grande	• 4 horas (Horário de Expediente)	• 8 horas (Horário de Expediente)
3 – Incidente Pequeno	• 1 dia (Horário de Expediente)	• Não aplicável

Os tempos indicados começarão assim que o Fornecedor receber a notificação do Incidente, incluindo uma descrição completa e detalhada do problema encontrado.

6.2 MANUTENÇÃO PROGRAMADA

A Manutenção Programada decorre durante o Horário de Expediente Alargado, salvo se o Cliente tiver subscrito um serviço específico faturado de Manutenção Programada durante dias fora de expediente.

6.3 ALOJAMENTO DE SOFTWARE

Se a Nota de Encomenda prever o alojamento de Software, o Cliente beneficiará dos seguintes serviços:

- Acesso remoto ao Software, ligando ao endereço de Internet fornecido pelo Fornecedor, com disponibilidade mínima de 99,9%;

SOFTWARE: EV Reach

- Fornecimento e Aplicação de Remendos e Atualizações
- Continuidade de Serviço em caso de Incidente Crítico
 - o RTO: 4 horas 24/7/365
 - o RPO: 2 horas 24/7/365
- Localização de dados: salvo acordo contrário, o Software é alojado inteiramente pelo Fornecedor em centros de dados instalados na América do Norte, incluindo para alojar o centro de cópias de segurança no contexto de um Plano de Recuperação de Desastre (DRP).
- Cópia de segurança dos dados no país de alojamento, durante 7 (sete) dias corridos.

6.4 DISPONIBILIDADE

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

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

$$TDS = (AU) * 100/A$$

Onde:

A = número total de horas no trimestre – número de horas de manutenção (o cálculo da taxa de disponibilidade do serviço começa na data inicial especificada na Nota de Encomenda e termina na data final do trimestre civil atual, sendo então calculado para cada trimestre civil);

U = número de horas indisponíveis no trimestre (o cálculo começa na data de início especificada na Nota de Encomenda e termina na data final do trimestre civil atual, sendo então calculado para cada trimestre civil);

O número de horas é medido pelas ferramentas de vigilância enviadas com o Software.

O serviço é considerado indisponível quando a Plataforma do Fornecedor é incapaz de aceitar qualquer ligação de autenticação nativa. Qualquer outro motivo de indisponibilidade (por exemplo, VPN, SSO, LDAP, modificação de ACL pelo cliente, versão obsoleta do fornecedor usada na produção) não deve ser levado em consideração no cálculo da TDS. Os dados de vigilância do Fornecedor devem ser a fonte de referência para o cálculo da TDS.

A indisponibilidade do serviço corresponde a um Incidente Crítico. As operações de Manutenção Programada não são contadas como indisponibilidade de serviço.

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 do Software em relação à disponibilidade. Esta reunião pode ser realizada através de conferência na web, emails ou chamadas em conferência.

Acresce que, sendo o compromisso de disponibilidade baseado na volumetria de dados indicada pelo cliente ao Fornecedor, posteriormente utilizada para determinar a configuração técnica do serviço de alojamento, o Fornecedor não será responsável pelo incumprimento da Taxa de Disponibilidade do Serviço decorrente de volumetria de dados imprecisa.

6.5 DEVOLUÇÃO – REVERSIBILIDADE

Após a expiração ou rescisão do Contrato, por qualquer motivo, o Fornecedor deverá fornecer ao Cliente e/ou ao prestador de serviços designado pelo Cliente (doravante denominado "Sucessor"), sem custo adicional, uma exportação completa dos Dados do Cliente em formato de cópia de segurança SQL ou MS de base de dados SQL, bem como um arquivo que contenha os documentos relativos aos tickets de Clientes.

A pedido por escrito do Cliente, o Fornecedor prestará assistência ao Cliente e/ou Sucessor em conformidade com os processos e condições financeiras acordados por ambas as Partes. Este serviço pode incluir:

- preparação de um plano para a transferência para o Cliente ou Sucessor,
- prestação de serviços de apoio a colaboradores do Cliente ou Sucessor.

Se o período de reversibilidade se prolongar além do prazo do Contrato, as disposições do Contrato sobreviverão ao seu vencimento ou rescisão para o propósito do serviço, e as taxas especificadas na Nota de Encomenda serão faturadas proporcionalmente.

O serviço de assistência à reversibilidade será faturado com base na tarifa vigente do Fornecedor.
