

ÍNDICE

1. **DEFINIÇÕES**
2. **DESCRIÇÃO DO SOFTWARE E CAIXA**
 - 2.1 Funcionalidades do Software
 - 2.2 Caixa
 - 2.2.1 Dispositivo ou máquina virtual
 - 2.2.2 Instalação
 - 2.2.3 Enquadramento jurídico
 - 2.3 Caixa e software de terceiros
 - 2.4 Condições técnicas mínimas
3. **DURAÇÃO DA LICENÇA**
4. **ENTREGA**
5. **USO DE SOFTWARE**
 - 5.1 Direito de uso
 - 5.2 Direitos e deveres
 - 5.3 Uso das informações pelo Cliente
 - 5.4 Modelos de ponto de controlo
6. **SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS**
 - 6.1 Assistência funcional técnica
 - 6.2 Manutenção
 - 6.3 Acesso à plataforma e software
 - 6.4 Disponibilidade
 - 6.5 Dados do Cliente
7. **RESTITUIÇÃO E REVERSIBILIDADE**

Estes Termos e Condições Específicos fazem parte do Contrato entre o Cliente e o Fornecedor para o Fornecedor fornecer 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. Qualquer termo usado nestes Termos e Condições Específicos que não esteja definido no presente é definido nos Termos e Condições Gerais:

“**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 3 horas por mês de calendário.

“**Utilizadores autorizados**” refere-se às pessoas naturais sob a autoridade do Cliente ou dos seus próprios clientes, como funcionários, que estão autorizados a usar o Software.

“**Caixa**” é um dispositivo ou máquina virtual utilizada para supervisionar o sistema de informação do Cliente ou dos seus clientes, que esteja ligado a este sistema de informação no qual estão instalados determinados programas do Software e, quando aplicável, Software de Terceiros.

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

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

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

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

“**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, Grave ou Não Grave.

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

“**Incidente Grave**” 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 Não Grave**” significa qualquer Incidente não grave 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.

“**Plataforma**”:

- Quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para uso SaaS do Software, este termo refere-se ao ambiente de tecnologia da informação online onde o Cliente pode consultar em painéis as informações recolhidas pela Caixa e processadas pelo Software.

- Quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para uso No Local do Software, este termo refere-se ao ambiente informático localizado no sistema de informação do Cliente onde o Cliente pode consultar em painéis as informações recolhidas pela Caixa e processadas pelo Software .

“**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.

“**SaaS**” é Software como serviço. O Software é instalado num servidor remoto.

“**Software**” significa EV Observe.

“**Atualização**” significa qualquer funcionalidade nova ou alterada ou reforço de desempenho de Software não diretamente relacionado com um Incidente.

“**Atualização Principal**” significa qualquer Atualização significativa do Software que abranja um ou mais dos seguintes aspetos: funcionalidades, interface de utilizador, arquitetura técnica ou desempenho. As versões principais são identificadas por uma apelação dedicada.

“**Atualização Menor**” significa uma Atualização que contenha sobretudo Correções.

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

2. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE E CAIXA

2.1 FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE

O Software recolhe informações em tempo real na forma de métricas usando pontos de controlo implementados no sistema de informações do Cliente.

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

O Software habilita o processamento de Dados do Cliente da seguinte maneira:

- Recolhe dados técnicos usando pontos de controlo executados na Caixa. As ações da Caixa podem ser complementadas por agentes virtuais, conforme descrito na Documentação. Os dados do cliente fornecem informações sobre a disponibilidade, estado e desempenho do equipamento supervisionado, bem como componentes de hardware e software no equipamento supervisionado,
- Fornece um conjunto de modelos de ponto de controlo que o cliente pode personalizar,
- Armazena Dados do Cliente na Plataforma, permitindo que o Cliente os consulte,
- Envia alertas através dos diversos meios de comunicação indicados na política de notificação definida pelo Cliente na Caixa, como email, sms, notificações em dispositivos móveis.

A documentação do Software está disponível no site wiki do Fornecedor.

EasyVista wiki.

As funcionalidades 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 CAIXA

2.2.1 Dispositivo ou máquina virtual

Dependendo da opção selecionada pelo Cliente, o Fornecedor fornecerá a Caixa na forma de dispositivo físico (aplicável apenas a França Continental e Córsega) ou máquina virtual principal que pode ser descarregada pelo Cliente.

2.2.2 Instalação

O Cliente é responsável por configurar as funcionalidades básicas da Caixa (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 sujeita a pagamento que, se aceite, está sujeita a uma ordem de compra e fatura separadas.

2.2.3 Enquadramento jurídico

Concluída a instalação, o Cliente deverá obter a autorização prévia por escrito do Fornecedor para instalar a Caixa fisicamente noutra local ou para instalar a Caixa como máquina virtual noutra sistema de informação.

O Fornecedor permanecerá o único titular dos direitos intelectuais relativos às obras e dos direitos patrimoniais relativos aos componentes físicos da Caixa.

O Cliente não pode ceder, arrendar, disponibilizar ou penhorar a Caixa a terceiros de forma alguma.

O Cliente compromete-se a usar a Caixa em conformidade com as instruções de funcionamento fornecidas pelo Fornecedor e deve garantir que seja mantida em boas condições e em bom funcionamento.

O Cliente deverá tomar todas as medidas necessárias para garantir a proteção e segurança da Caixa física. O Cliente assumirá todos os riscos de perda ou dano à Caixa e será responsável por qualquer dano à Caixa ou sofrido pela Caixa, por acidente ou devido ao uso indevido da Caixa em relação às suas instruções de operação.

Somente o Fornecedor deverá assegurar a manutenção da Caixa em conformidade com as disposições da cláusula Serviços de Software Associados.

2.3 CAIXA E SOFTWARE DE TERCEIROS

O Cliente está autorizado a instalar um ou mais Softwares de Terceiros na Caixa.

Para garantir a interoperabilidade com o Software, o Cliente deve informar ao Fornecedor se deseja instalar um Software de Terceiros na Caixa. Se assim for necessário para a interoperabilidade, o Fornecedor enviará ao Cliente uma proposta de serviço com base em taxas que, se aceita, estará sujeita a um pedido de compra e fatura separados.

O Cliente deverá garantir que a instalação de um Software de Terceiros não resultará em nenhuma modificação, reprogramação ou adaptação da Caixa, e notadamente de seu sistema operacional, ou do Software do Fornecedor, sendo todos de propriedade do Fornecedor.

O Cliente deve tomar cuidado especial para garantir que esta instalação não tenha nenhum impacto no bom estado de funcionamento do Software e da Caixa e não seja a causa de Incidentes. Se for esse o caso, o Fornecedor deverá, após consulta ao Cliente, reservar-se o direito de desinstalar ou impor a desinstalação do Software de Terceiros, ou tomar as medidas técnicas necessárias para eliminar Incidentes, ou pelo menos, para minimizar seus efeitos. Esta é uma intervenção paga que está fora do escopo dos Serviços de Software Associados e, portanto, está sujeita a uma ordem de compra e fatura separadas.

2.4 CONDIÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

Em conformidade com a Documentação, o Software funciona com as condições técnicas mínimas descritas no site wiki do Fornecedor, que evoluem em conformidade com a(s) Atualização(ões) Principal(is), conforme estabelecido na Secção “Serviços de Software Associados”.

3. DURAÇÃO DA LICENÇA

A Licença de Software é concedida (i) pelo número de anos especificado na Nota de Encomenda ou (ii) pelo prazo de proteção de propriedade intelectual estipulado na lei aplicável à Licença se a Nota de Encomenda estabelecer que a Licença é concedida como Licença Perpétua.

4. ENTREGA

Após a apresentação do Software, durante a qual o Cliente pôde verificar que a solução do Fornecedor cumpriu os seus requisitos, o Fornecedor deverá entregar a Caixa e o Software.

O software será entregue na forma de ligação que permita ao Cliente aceder à Plataforma.

A Licença começa a partir da data de entrega do Software.

A Caixa será entregue numa das seguintes formas:

- A Caixa poderá ser entregue fisicamente na morada indicada pelo Cliente assinando a ordem de entrega, ou
- A Caixa pode ser descarregada pelo Cliente na forma de máquina virtual.

5. USO DE SOFTWARE

5.1 DIREITO DE USO

Propósito: O Cliente deve utilizar o Software para as suas necessidades internas ou dos seus clientes, nomeadamente, para assegurar o funcionamento operacional do seu sistema de informação ou dos seus clientes.

Uso: O software só pode ser usado com a Caixa.

Quando a Nota de Encomenda prevê que a Licença seja concedida para uso do Software em modo SaaS, o Software pode ser usado apenas com a Caixa instalada nos termos do Contrato e na Plataforma do Fornecedor.

Quando a Nota de Encomenda prevê que a Licença é concedida para uso No Local do Software, o Software pode ser usado apenas com a Caixa instalada em conformidade com o Contrato e na Plataforma localizada no(s) local(is) especificado(s) na Proposta Comercial ou a Nota de Encomenda.

Alcance: o direito de uso é limitado aos módulos do Software referidos na Nota de Encomenda. O Software só pode ser usado para (i) o número de servidores (ii) o número de equipamentos (iii) o número de pontos de controlo especificados na Nota de Encomenda.

O uso local do Software está vinculado à assinatura dos serviços profissionais da EV Infra, conforme especificado no Formulário de Pedido.

5.2 DIREITOS E DEVERES

Apenas Utilizadores Autorizados podem usar o Software e aceder à Plataforma de supervisão.

O Cliente atribuirá um nome de utilizador e uma senha a cada Utilizador Autorizado e será responsável por garantir a proteção contra violações de segurança. As estações de trabalho individuais usadas para aceder ao Software devem ser protegidas contra qualquer uso não autorizado. O Cliente é responsável pela maneira como o Software é usado por todos os Utilizadores Autorizados, tanto internos quanto externos.

5.3 USO DAS INFORMAÇÕES PELO CLIENTE

O uso das informações resultantes dos Dados do Cliente está sob controlo e responsabilidade exclusiva do Cliente. Em linha com o seu dever geral de diligência como profissional, o Cliente é responsável por verificar e assegurar a consistência e exatidão da informação antes de cada utilização.

5.4 MODELOS DE PONTO DE CONTROLO

O Cliente reconhece que os modelos de ponto de controlo personalizados pelo Cliente durante a instalação da Caixa não são cobertos por direitos de propriedade intelectual. Como tal, o Fornecedor pode incluí-los como modelos personalizados no Software.

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 FUNCIONAL TÉCNICA

• 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, através da emissão de ticket ou envio de email para o endereço eletrónico indicado no site de assistência do Fornecedor.

O Fornecedor pode, ocasionalmente, pedir ao Cliente que lhe permitir cesso aos seus sistemas remotamente, para fins de diagnóstico. Qualquer acesso remoto deve ocorrer sob a supervisão do Cliente.

O Fornecedor reserva-se o direito de não atender a qualquer solicitação de assistência 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 Grave	• 4 horas (Horário de Expediente)	• 8 horas (Horário de Expediente)
3 – Incidente Não Grave	• 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

• 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.

• Processo de instalação e intervenção

- Quando a Nota de Encomenda prever o uso SaaS do Software, as Correções e novas Versões são instaladas pelo Fornecedor diretamente na Plataforma do Cliente, sem que o Cliente seja necessariamente informado, e são transparentes para o Cliente. No entanto, em caso de necessidade técnica, o Cliente será informado da instalação de uma Correção ou implantação de nova Versão necessária para modificar a sua configuração personalizada da Caixa.

- Quando a Nota de Encomenda prever o uso No Local do Software, o Fornecedor deverá instalar Correções e novas Versões diretamente na Plataforma do Cliente, conforme agendado com o Cliente.

6.3 ACESSO À PLATAFORMA E SOFTWARE

Quando a Licença é concedida para uso SaaS do Software, o Cliente pode aceder ao Software remotamente iniciando sessão na página web indicada por email pelo Fornecedor ao Contacto Técnico do Cliente conhecido na Data de Início da Licença.

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

- Fornecimento e Aplicação de Remendos e Atualizações

- Continuidade de Serviço em caso de Incidente Crítico

- RTO: 4 horas 24/7/365
- 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 União Europeia, 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 ao Software sete dias por semana, 24 horas por dia.

O Fornecedor compromete-se a garantir uma Taxa de Disponibilidade de Serviço (SAR) de 99,9% todos os trimestres.

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 inicial especificada na Nota de Encomenda e termina na data final do trimestre de calendário em curso, sendo depois calculada para cada trimestre de calendário);

U = número de horas de indisponibilidade no trimestre

(o cálculo começa na data inicial especificada na Nota de Encomenda e termina na data final do trimestre de calendário em curso, sendo depois calculada para cada trimestre de calendário);

O número de horas é medido por ferramentas de supervisão enviadas com o Software.

O Serviço é considerado indisponível quando a Plataforma do Fornecedor estiver incapaz de aceitar qualquer ligação de autenticação nativa. Qualquer outro motivo de indisponibilidade (ex.: modificação de VPN, SSO, LDAP, ACL pelo Cliente, Versão do Fornecedor obsoleta usada na produção) não será tido em conta ao calcular a SAR. Os dados de supervisão do Fornecedor serão a única fonte fidedigna para calcular a SAR.

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

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 de disponibilidade do Software. Esta reunião pode acontecer através de conferência web, emails ou videochamadas.

6.5 DADOS DO CLIENTE

Ao operar os Serviços de Software Associados, o Fornecedor pode precisar de consultar Dados do Cliente recolhidos pela Caixa, extraí-los da Caixa e reproduzi-los num ambiente informático que não o do Cliente.

O Fornecedor obterá o acordo do Cliente antes da extração e processamento desses dados. Este acordo estará

**TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICOS DA EASYVISTA
PARA LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS**

SOFTWARE: EV Observe

sujeito, se for o caso, às disposições legais especificadas nas Condições Gerais em matéria de proteção de dados pessoais.

Em qualquer caso, a cláusula de não divulgação nos Termos e Condições Gerais será aplicável.

Apenas pessoal autorizado pelo Fornecedor, incluindo pessoal de Suporte ou investigação e desenvolvimento e as pessoas indicadas no contrato do Cliente podem realizar este processamento.

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

7. RESTITUIÇÃO E REVERSIBILIDADE

No final do Acordo, o Cliente e/ou terceiro designado pelo Cliente (designado doravante por “Sucessor”) pode recuperar os Dados do Cliente através do Software API.

- O Cliente devolverá a Caixa ao Fornecedor, em formato hardware, ou eliminará a Caixa enquanto máquina virtual;

A pedido do Cliente, por escrito, o Fornecedor dará assistência ao Cliente e/ou Sucessor nos termos dos processos e condições financeiras acordadas por ambas as Partes. Este serviço pode incluir:

- preparação de um plano para transferência para o Cliente ou Sucessor,
- prestação de serviços de assistência aos empregados do Cliente ou do Sucessor.

Se o período de reversibilidade se prolongar para lá do prazo do Contrato, as disposições do Contrato sobreviverão à sua caducidade ou rescisão, para efeitos do serviço, e as taxas especificadas na Nota de Encomenda serão faturadas à proporção.

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