

## ÍNDICE

1. **DEFINIÇÕES**
2. **DESCRIÇÃO DO SOFTWARE**
  - 2.1 Funcionalidades do Software
  - 2.2 Condições técnicas mínimas
  - 2.3. Entrega
3. **DURAÇÃO DA LICENÇA**
4. **USO DE SOFTWARE**
  - 4.1 Direito de uso
  - 4.2 Direitos e deveres
  - 4.3 Uso das informações pelo Cliente
5. **SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS**
  - 5.1 Assistência Técnica Funcional
  - 5.2 Manutenção Programada
  - 5.3 Serviços de alojamento ou SaaS
  - 5.4 Serviços opcionais
  - 5.5. Disponibilidade
  - 5.6. Devolução - 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:

“**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.

“**Utilizador Autorizado**” significa qualquer dos funcionários, utilizadores, Clientes, subcontratados ou prestadores de serviços do Cliente a quem seja concedido acesso.

“**Domínio**” significa Ambiente de Uso de Software independente específico do Cliente. A oferta padrão do Fornecedor inclui dois Domínios: Sandbox e Produção. O Cliente pode subscrever domínios adicionais na Nota de Encomenda ou numa Alteração ao Contrato.

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

“**Correção**” consiste num trecho pedaço 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

SOFTWARE: Autoajuda

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.

“**Plataforma**” significa

- Quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para o uso Alojado ou SaaS do Software, este termo refere-se à solução técnica de hardware e software implementada pelo Fornecedor para uso do Software;

- Quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para uso No Local do Software, este termo refere-se à solução técnica de hardware e software implementada pelo Cliente para uso do Software.

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

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

“**Pergunta**” significa o processo iniciado pelo Utilizador Autorizado no Software Autoajuda até ao seu encerramento ou após suspensão da atividade do Utilizador Autorizado. O processo Autoajuda é descrito na Documentação.

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

“**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.

“**Software**” significa Self Help.

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

“**Utilizador final**” significa um utilizador autorizado com acesso ilimitado a:

- Portal de Autoajuda: acesso à base de dados de conhecimento e Processo de Autoajuda elaborado pelo Cliente, no limite do número de Questões subscritas (utilização do Autoajuda), conforme estabelecido na Nota de Encomenda,
- Os Bots de Serviço de Agentes Virtuais: para entrega de conhecimento conversacional com o nosso mecanismo integrado de Processamento de Linguagem Natural (PLN) e execução do Processo de Autoajuda, dentro do limite do número de Perguntas inscritas.

“**Gestão de Utilizadores**” significa Utilizadores Autorizados com acesso a:

- Portal do conhecimento de Autoajuda: acesso à base de dados de conhecimento e Processo de Autoajuda elaborado pelo Cliente, no limite do número de Questões subscritas conforme estabelecido na Nota de Encomenda.
- Estúdio de Autoajuda: escrever e validar o Processo de Autoajuda e operar o Software, dentro do limite do número de Utilizadores Gerentes que podem ser registados conforme estabelecido na Nota de Encomenda.

“**VPN**” significa Rede Privada Virtual, um serviço que permita navegar na Internet de forma confidencial e segura.

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

## 2. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE

### 2.1 FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE

<b>ESTÚDIO DE AUTOAJUDA:</b> editor de conteúdo rico completo com templates Web responsivos predefinidos, permitindo a conceção e publicação de fluxos de trabalho e processos de conhecimento inteligentes. O Estúdio é utilizado por administradores, redatores e responsáveis pela validação.
--

<b>PORTAL DE AUTOAJUDA:</b> Interface da Web que permite aos utilizadores finais pesquisar e operar procedimentos de autoajuda. Esta funcionalidade pode ser usada como portal ou integrado num site ou aplicação de negócios.
--

<b>BOTS DE SERVIÇO:</b> Editor de bots de serviço de agentes virtuais para fornecer respostas e soluções automáticas. O Agente Virtual opera procedimentos de Autoajuda. Está integrado no Portal de Autoajuda, no Portal de Aplicações de Serviço, e pode ser integrado nos Web sites e no MS Teams (Microsoft).
---

A documentação do Software está disponível no site wiki 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 a Atualização Principal conforme estabelecido na Secção “Serviços de Software Associados”.

## 2.3 ENTREGA

Após a apresentação do Software, durante a qual o Cliente pôde confirmar que a solução do Fornecedor corresponda aos seus requisitos, o Fornecedor entregará o Software enviando uma chave eletrónica única em conformidade com ao Termos e Condições Gerais.

## 3. DURAÇÃO DA LICENÇA

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

## 4. USO DE SOFTWARE

### 4.1 DIREITO DE USO

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

**Uso:**

Em conformidade com o disposto na Nota de Encomenda, o Cliente utilizará o Software apenas:

- para os domínios disponíveis remotamente na Plataforma, quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para uso Alojado do Software,
- na plataforma SaaS disponível remotamente, quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para o uso SaaS do Software,
- para os domínios disponíveis na Plataforma no local quando a Nota de Encomenda previr que a Licença seja concedida para uso do Software no Local.

**Âmbito:** o direito de uso é limitado aos módulos do Software referidos na Nota de Encomenda. O Software só pode ser usado pelos Utilizadores Finais especificado na Nota de Encomenda e apenas pelo número de Utilizadores Gerentes 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.

### 4.2 DIREITOS E DEVERES

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

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 forma como o Software é utilizado por todos os utilizadores, internos e externos.

### 4.3 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 dever geral de cuidado anquanto profissional, o Cliente é responsável por verificar a consistência e precisão da informação antes de cada utilização.

## 5. SERVIÇOS DE SOFTWARE ASSOCIADOS

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

### 5.1 ASSISTÊNCIA TÉCNICA FUNCIONAL

• **Canais de contacto do Centro de Apoio ao Cliente:**

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 de email indicado no site de assistência do Fornecedor.

O Fornecedor pode, ocasionalmente, pedir ao Cliente para permitir que aceda 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 qualquer pedido 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 pedir 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 prazos indicados começam assim que o Fornecedor recebe notificação do Incidente, incluindo uma descrição completa e detalhada do problema encontrado.

## 5.2 MANUTENÇÃO PROGRAMADA

### • 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.

## 5.3 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%;
- 1 Conta de Produção num ambiente virtualizado (armazenamento de documentos até 10 GB), 1 Conta de Pré-produção e 1 Conta de Teste e Formação.
- Fornecimento e Aplicação de Correções 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 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.

## 5.4 SERVIÇOS OPCIONAIS

Os seguintes serviços serão prestados se estiverem expressamente especificados na Nota de Encomenda ou numa Alteração ao Contrato:

SERVIÇOS OPCIONAIS	NÚMERO DE UNIDADES	PREÇO ANUAL
<b>Plataforma padrão adicional (não destinada à produção):</b> Linha única, gestão de cópia de segurança idêntica à Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade.	Uma plataforma	€12.500 antes de impostos
<b>Plataforma avançada adicional (não destinada à produção):</b> Multilinha idêntica à Plataforma de Produção, Gestão de Cópia de segurança idêntica à Plataforma de Produção, sem compromisso de disponibilidade.	Uma plataforma	€25.000 antes de impostos
<b>Conectividade melhorada</b> – Configuração de VPN permanente (com acesso apenas leitura aos dados de produção), SSO, integração LDAP/AD, etc., disponível para os Domínios em ambiente dedicado	Taxa anual fixa	€2000 antes de impostos

## 5.5 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 calculado pelas ferramentas de monitorização 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 monitorização 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 consideradas 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.

#### **5.6 DEVOLUÇÃO – REVERSIBILIDADE**

Após caducidade ou cessação 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 a acordar entre as Partes.

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 vigorarão até à sua caducidade 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.

\*\*\*