

**CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES DE LICENÇA DE SOFTWARE EASYVISTA  
E  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ASSOCIADOS**

**LICENÇA “Hospedada”**

**A - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

**1. DEFINIÇÕES**

- **“CLIENTE”**: a pessoa legal identificada que adquiriu a licença de software, com exclusão de qualquer outra entidade, incluindo outras entidades pertencentes ao mesmo grupo.
- **“Conta”**: Ambiente EASYVISTA Service Manager com base de dados independente. São disponibilizadas três contas standard: Produção, Teste e Demonstração
- **“Contacto Técnico”**: o funcionário designado pelo CLIENTE.
- **“Contrato”**: significa por ordem decrescente de prioridade: a ordem de entrega, a ordem de compra, a proposta comercial feita pela EASYVISTA, as condições gerais e específicas da licença de software EASYVISTA e os serviços relacionados aplicáveis. Cada adenda deverá conter uma data, correspondente à data em que as disposições nela previstas entram em vigor, não sendo, porém, alterada a data de entrada em vigor do Contrato inicial.
- **“Solução Alternativa”**: uma solução temporária apresentada pela EASYVISTA em caso de Incidente.
- **“Correção”**: parte de um código ou configuração específica do Software produzida para um ou mais CLIENTES para resolver um Incidente. As correções são incluídas na Versão subsequente.
- **“Documentação”**: todas as descrições funcionais, manuais, procedimentos e especificações relacionadas com o Software e publicadas pela EASYVISTA. A Documentação encontra-se disponível no seguinte endereço Web: [wiki.easyvista.com](http://wiki.easyvista.com).
- **“Dados do CLIENTE”**: (i) todos os dados fornecidos pelo CLIENTE à EASYVISTA para fins de implementação do Software, e (ii) dados criados pelo CLIENTE através da utilização do Software.
- **“Atualização”**: qualquer funcionalidade nova ou alterada, ou aperfeiçoamento do desempenho do Software, não diretamente relacionados com um Incidente.
- **“Horário de expediente”**: horário de funcionamento dos escritórios da EASYVISTA, em Portugal (entre as 9:00 e as 18:00).
- **“Incidente”**: qualquer problema relacionado com o funcionamento do Software que possa ser reproduzido, documentado pelo CLIENTE e devidamente constatado pelas Partes.
- **“Dia de Expediente”**: de segunda-feira a sexta-feira, inclusive, excluindo feriados.
- **“Licença”**: direito de utilizar o Software tal como concedido ao CLIENTE por parte da EASYVISTA. A Licença pode ser concedida sem termo definido (“Licença Perpétua”) ou a termo fixo (“Licença de 3 anos, Renovável”).
- **“Software”**: o software padrão fornecido pela EASYVISTA ao CLIENTE, para satisfação das suas necessidades de serviços informáticos, ao abrigo das disposições descritas nos Termos e Condições Especiais. O Software pode operar em “Instalações Próprias” (instalação no servidor do CLIENTE) ou a partir do “Alojamento” (instalação no servidor da EASYVISTA).
- **“Atualização Relevante”**: qualquer atualização material do Software que abranja um ou mais dos seguintes aspetos: funcionalidades, interface de utilizador, arquitetura técnica ou desempenho. As Versões Relevantes são identificadas por um nome específico (por exemplo, a versão Phosphore).
- **“Atualização Secundária”**: uma atualização cujo objetivo principal é resolver problemas de Software de menor envergadura. As versões Secundárias são identificadas de acordo com o seguinte exemplo: Phosphore 5.1.265.
- **“Partes”**: corresponde à EASYVISTA e ao CLIENTE.
- **“Plataforma”**: consiste nas soluções técnicas, materiais e de software para a disponibilização do software em modo hospedado. A plataforma contém três (3) contas: Produção, Teste e Demonstração.
- **“Resposta”**: indica o momento considerado para o início da investigação de um Incidente.
- **“Resolução”**: uma solução para um Incidente apresentada pela EASYVISTA, através da disponibilização de Versões, Soluções Alternativas, Correções ou quaisquer outros meios propostos pela EASYVISTA.
- **“Serviços de Software Associados”**: serviços associados diretamente com ao fornecimento e utilização do Software, de acordo com o modelo de Software encomendado cujo conteúdo e termos são detalhados no Contrato.
- **“Utilizadores Autorizados”**: os utilizadores a quem foi atribuída autorização pelo CLIENTE para utilizar o Software, tal como definido no Contrato. Os Utilizadores Autorizados podem iniciar sessão utilizando um nome de utilizador e uma palavra-passe pessoais. O CLIENTE pode autorizar os respetivos subcontratantes e parceiros a acederem ao Software apenas para fins internos. O CLIENTE garante que tal utilização do Software por parte de terceiros é realizada em conformidade com o Contrato.

- **“Versão”**: um termo genérico que abrange tanto as Atualizações Secundárias como as Atualizações Relevantes ao Software.

## **2. FORNECIMENTO DO SOFTWARE**

### **2.1. Licença de utilizador do Software**

O presente Contrato define os termos e as condições de fornecimento do Software e prestação de Serviços de Software Associados por parte da EASYVISTA ao CLIENTE.

A EASYVISTA concede por este meio ao CLIENTE um direito não exclusivo de utilização do Software para efeito do processamento dos respetivos dados para fins internos, a nível mundial, durante o prazo de vigência do presente Contrato. O direito de utilização do Software é concedido apenas aos Utilizadores Autorizados, ao abrigo dos termos da presente licença.

A licença do utilizador aplica-se a todas as Versões do Software fornecidas ao abrigo do presente Contrato.

### **2.2. Entrega do Software**

O Software é entregue ao CLIENTE uma única vez, sob a forma de uma chave única de identificação, contendo um só código, enviado por e-mail ou por correio postal. A data de emissão constitui prova de entrega.

O Software é entregue em código-objeto e não em código-fonte.

## **3. SERVIÇOS**

O presente Contrato não abrange serviços de implementação, configuração e interface do Software, nem de formação e consultoria. Esses serviços estão sujeitos à realização de um contrato ou pedido autónomo.

## **4. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DA EASYVISTA**

### **4.1. Propriedade intelectual**

A EASYVISTA garante por este meio ao CLIENTE que possui a propriedade intelectual do Software, ou o direito de distribuir o Software, e que, como tal, está devidamente autorizado a conceder a licença de utilizador mencionada no artigo intitulado “Licença de utilizador do Software”.

### **4.2. Auditorias**

A EASYVISTA compromete-se a submeter-se às auditorias realizadas ou autorizadas pelo CLIENTE, sob reserva da assinatura de um acordo de confidencialidade. A finalidade das referidas auditorias consiste em verificar o cumprimento por parte da EASYVISTA dos termos e condições que regem o desempenho dos Serviços de Software Associados.

O CLIENTE deve dar à EASYVISTA um pré-aviso de auditoria com uma antecedência mínima de quinze (15) dias de calendário, através de carta registada com aviso de receção.

O CLIENTE pode realizar apenas uma (1) auditoria por cada período de doze (12) meses.

Caso se verifique a necessidade de os funcionários da EASYVISTA terem de permanecer no serviço por um período superior a um dia inteiro de experiente (em horas de trabalho), a EASYVISTA reserva-se o direito de cobrar ao CLIENTE as horas despendidas.

### **4.3. Conformidade**

A EASYVISTA garante por este meio que:

- o Software está materialmente em conformidade com as funcionalidades descritas no contrato e na Documentação, sendo que essa garantia se aplica ao Software não sujeito a alteração por parte do CLIENTE ou de terceiros;
- os Serviços de Software Associados são prestados de acordo com as melhores práticas profissionais.

### **4.4. Garantia de não-violação**

A EASYVISTA compromete-se a salvaguardar o CLIENTE contra quaisquer medidas adotadas por terceiros contra o CLIENTE, com o fundamento de que a utilização do Software, tal como estipulado no presente Contrato, viola os direitos de propriedade intelectual dos referidos terceiros.

No caso de ser declarada culpada em tribunal por violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, a EASYVISTA deve compensar o CLIENTE por quaisquer indemnizações que este tenha pago, bem como pelas custas judiciais razoáveis incorridas pelo CLIENTE – sob reserva da apresentação de elementos de prova de tais custas – desde que o CLIENTE: (i) envie uma cópia certificada da reivindicação original à EASYVISTA no prazo de oito (8) dias de calendário a contar da receção da mesma; (ii) conceda legitimidade à EASYVISTA para definir a estratégia de defesa e incumba a EASYVISTA de formular e submeter todas as comunicações referentes à

reivindicação; e (iii) preste à EASYVISTA toda a assistência razoável.

A EASYVISTA tem a opção, por sua iniciativa, de substituir o elemento violador do Software por outro semelhante que não seja ilícito, ou de modificar o Software.

#### **4.5. Depósito**

A EASYVISTA compromete-se a depositar uma cópia do código-fonte do Software, incluindo as Atualizações, na Agence pour la Protection des Programmes (APP) localizada em Paris (França).

O CLIENTE pode aceder ao código-fonte, quando aplicável, ao abrigo dos termos definidos nas regras aplicáveis da APP.

#### **4.6. Subcontratação**

De acordo com a Lei Francesa n.º 75-1334, de 31 de dezembro de 1975, referente à subcontratação, a EASYVISTA pode apenas subcontratar parte dos seus serviços, abrangidos pelo âmbito do presente Contrato, após ter obtido aprovação individual por parte do CLIENTE para cada subcontratante e respetivos termos de pagamento.

A EASYVISTA assume total responsabilidade pelos serviços prestados pelo(s) subcontratante(s).

O pagamento das faturas do(s) subcontratante(s) ficam a cargo da EASYVISTA.

### **5. OBRIGAÇÕES E GARANTIAS DO CLIENTE**

#### **5.1. Licença de utilizador do Software**

O CLIENTE é responsável por garantir que os Utilizadores Autorizados agem em conformidade com o presente Contrato.

O CLIENTE deve impedir qualquer utilização não autorizada do Software e deve informar imediatamente a EASYVISTA caso tenha conhecimento de qualquer utilização não autorizada.

O CLIENTE não deve autorizar a utilização do Software por qualquer outra pessoa que não um Utilizador Autorizado, nem alugar ou conceder acesso ao Software.

O CLIENTE não deve alterar a integridade dos dados do Software ou de terceiros contidos no mesmo, e não deve tentar obter acesso não autorizado ao Software ou à Plataforma.

O CLIENTE deve utilizar o Software em estrita conformidade com o presente Contrato, bem como com as leis e regulamentos aplicáveis.

O CLIENTE deve assegurar a conformidade com os requisitos técnicos, conforme comunicados pela EASYVISTA, de forma a manter a observância das normas de acesso e utilização do Software.

O CLIENTE pode realizar um número reduzido de cópias do Software apenas para fins de formação dos Utilizadores Autorizados. No entanto, o CLIENTE não pode alterar o conteúdo das declarações de propriedade intelectual da EASYVISTA.

O CLIENTE pode realizar uma única cópia de segurança do Software, se necessário para efeitos de salvaguarda, caso o Software seja instalado na infraestrutura do CLIENTE. Todas as cópias de segurança permanecem propriedade da EASYVISTA. O CLIENTE deve tomar todas as medidas adequadas para impedir que os funcionários efetuem cópias do Software. O CLIENTE não pode reproduzir o Software, seja qual for o meio, com outra finalidade que não a realização da cópia única de segurança.

O CLIENTE não pode representar, distribuir ou comercializar o Software, a título gratuito ou oneroso, nem utilizar o Software com o objetivo de conceber, desenvolver, distribuir ou comercializar um produto semelhante, equivalente ou substituto, nem disponibilizar o Software direta ou indiretamente a terceiros, incluindo por meio de aluguer, concessão, empréstimo, depósito, penhor, garantia ou outro, sendo esta lista de natureza meramente indicativa e não exaustiva.

É proibido desmontar ou descompilar o Software, especialmente com o intuito de obter os programas-fonte. As informações necessárias para tornar o Software interoperável com outros programas de software podem ser obtidas junto da EASYVISTA, de acordo com a lei.

#### **5.2. Dados do CLIENTE**

O CLIENTE é considerado o único responsável pela exatidão, qualidade, integridade e legalidade dos seus próprios Dados e pela forma como esses Dados são obtidos.

O CLIENTE garante por este meio que os Dados são, e continuarão a ser, da sua inteira e exclusiva propriedade, ou que detém o direito de processamento de tais Dados.

#### **5.3. Garantia de não violação**

O CLIENTE compromete-se a salvaguardar a EASYVISTA contra quaisquer medidas propostas ou adotadas por terceiros contra a EASYVISTA, com o fundamento de que os Dados do CLIENTE violam os direitos de propriedade intelectual dos referidos terceiros ou de que a utilização do Software ou dos Serviços de Software Associados por

parte do CLIENTE é ilegal.

No caso de ser declarado culpado em tribunal por violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, o CLIENTE deve compensar a EASYVISTA por quaisquer indemnizações que esta tenha pago, bem como pelas custas judiciais razoáveis incorridas pela EASYVISTA – sob reserva da apresentação de elementos de prova de tais custas – desde que a EASYVISTA: (i) envie uma cópia certificada da reivindicação original ao CLIENTE no prazo de oito (8) dias de calendário a contar da receção da mesma; (ii) conceda legitimidade ao CLIENTE para definir a estratégia de defesa e incumba o CLIENTE de formular e submeter todas as comunicações referentes à reivindicação; e (iii) preste ao CLIENTE toda a assistência razoável.

#### **5.4. Auditorias**

A qualquer momento durante o período de vigência do presente Contrato, a EASYVISTA ou um seu representante autorizado pode proceder a uma auditoria, durante o horário de expediente do CLIENTE, para verificar a forma de utilização do Software por parte deste. A EASYVISTA compromete-se a dar um pré-aviso com uma antecedência de quinze (15) dias úteis em relação à data da auditoria. A EASYVISTA deve partilhar as conclusões da auditoria com o CLIENTE.

#### **6. TERMOS FINANCEIROS**

O preço total para Licenças e Serviços Associados de Software, conforme estabelecido na ordem de encomenda, é faturado anualmente durante o período do contrato.

A primeira prestação é fatura com a disponibilização do Software alojado, e anualmente.

Todas as faturas são pagas dentro de 30 dias da data da fatura.

Na renovação do Contrato, a fim de levar em conta a evolução dos salários e custos dos investimentos constantes da EASYVISTA na melhoria de seu Software e Plataforma, a taxa será aumentada em 10%.

O preço dos utilizadores adicionais é faturado pro-rata em função do período anual em curso, e depois faturado na totalidade para os anos seguintes.

Qualquer extensão de licenciamento ou serviços associados, será validado como uma alteração aos termos atuais. A EASYVISTA envia as faturas, em formato eletrónico e / ou em papel, para o endereço do CLIENTE indicado no formulário de pedido.

A falta de pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo fixado no Contrato implica a faturação de multas por atraso de pagamento e pode resultar, após o ressurgimento devidamente notificado e permanecer ineficaz, na suspensão dos Serviços Associados de Software.

As multas por atraso de pagamento são calculadas a partir do dia seguinte à data de vencimento, multiplicando o valor não pago por três vezes a taxa de juros legal Portuguesa.

O CLIENTE pagará, além da EASYVISTA, uma remuneração fixa de 40 euros pelos custos de recuperação. No caso de custos de cobrança mais altos, a EASYVISTA poderá solicitar ao CLIENTE reembolso, mediante comprovação, e o CLIENTE concordará em reembolsá-los.

#### **7. DATA DE ENTRADA EM VIGOR E PRAZO DE VIGÊNCIA**

O contrato entra em vigor na data definida na ordem de encomenda, mantendo-se pelo período mesma ordem de encomenda.

A ordem de encomenda inclui, uma data de início, um período mínimo inicial de 3 anos ou conforme referido na ordem de encomenda e um ou mais períodos de renovação de duração equivalente.

#### **8. RESCISÃO**

O presente Contrato pode ser rescindido pelas formas abaixo descritas.

##### **8.1. Rescisão não culposa**

Qualquer uma das Partes pode rescindir parcialmente o presente Contrato relativo aos Serviços de Software Associados, apresentando uma notificação por escrito à outra parte com uma antecedência de noventa (90) dias de calendário em relação à data do termo do Prazo de Vigência Inicial ou da data de Renovação do Contrato. O Contrato cessa de vigorar automaticamente findo o prazo de notificação.

##### **8.2. Rescisão por violação**

No caso de incumprimento por qualquer uma das Partes das respetivas obrigações contratuais, a outra Parte deve emitir uma notificação formal de execução, por meio de carta registada com aviso de receção, explicando a natureza da(s) violação(ões). Caso a referida notificação não obtenha resposta no prazo de trinta (30) dias de calendário, a Parte notificadora pode rescindir o presente Contrato. O Contrato cessa de vigorar automaticamente findo o prazo de notificação, caso a(s) violação(ões) não for(em) remediada(s).

### **8.3. Implicações financeiras**

Em caso de cessação de vigência ou rescisão do Contrato, salvo no caso de a EASYVISTA não remediar a violação num período de tempo razoável após a receção da notificação formal de execução, o CLIENTE fica sujeito a pagar à EASYVISTA todos os montantes devidos até ao fim do prazo de vigência do Contrato.

### **9. DADOS PESSOAIS**

Cada Parte garante por este meio à outra Parte o cumprimento as respetivas obrigações legais e regulamentares no que se refere à proteção dos dados pessoais e, em particular, o respeito pelas normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, que entra em vigor a 25 de maio de 2018.

O CLIENTE, na qualidade de autoridade supervisora, detém a autoridade exclusiva sobre tais dados, no que se refere a aspetos como: recolha de dados, obtenção do consentimento dos sujeitos envolvidos, acesso dos sujeitos envolvidos, direitos de correção, eliminação e portabilidade, natureza dos dados recolhidos e processados, legalidade do processamento, conformidade com a finalidade de processamento, proporcionalidade dos dados recolhidos no que se refere à finalidade de processamento, lealdade na recolha e processamento dos dados, período de conservação dos dados, transferência do processamento a terceiros, conformidade com opiniões ou injunções emitidas pela autoridade supervisora, e implementação de quaisquer sanções contra a mesma.

Cada uma das Partes compromete-se a compilar e conservar os meios de prova do cumprimento das respetivas obrigações em matéria de recolha de dados.

A EASYVISTA, como subcontratada no que diz respeito ao processamento de dados pessoais, compromete-se a gerir a segurança através da disponibilização do Software e dos Serviços Associados que fornece, de acordo com as melhores praticas em vigor sobre o mercado, e alertar o CLIENTE no caso de uma violação de segurança inevitável ou irremediável, para que uma solução possa ser encontrada por acordo mútuo ou através de uma autoridade supervisora ou de um órgão judicial. A EASYVISTA fornece serviços técnicos, mas não processa os dados do CLIENTE.

As medidas técnicas e organizacionais estão descritas no apêndice "PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS", que será objeto de um contrato separado, se necessário.

### **10. CONFIDENCIALIDADE**

As Partes reconhecem que qualquer uma das Partes pode receber dados da outra Parte, ou de terceiros, que contenham informação confidencial que não podem ser divulgadas a terceiros.

#### **10.1. Definição de “Informação Confidencial”**

(a) Para efeitos do presente Contrato, o termo “Informação Confidencial” significa toda a informação verbal ou por escrito identificada como sendo confidencial no momento da divulgação e disponibilizada à outra Parte no âmbito do presente Contrato.

(b) Toda a Informação Confidencial por escrito deve ostentar a indicação “Confidencial” ou “Exclusivo”.

(c) Toda a Informação Confidencial verbal deve ser indicada como sendo considerada confidencial à outra Parte no momento da divulgação.

(d) Exclusões. O termo “Informação Confidencial” não inclui informação ou documentação cujo recetor possa provar que: (i) já se encontrava na sua posse sem qualquer obrigação de tratamento confidencial; (ii) foi obtida de uma fonte que não a outra Parte; (iii) era do domínio público no momento em que foi recebida, ou caiu subsequentemente no domínio público (de uma forma que não mediante uma divulgação não autorizada); (iv) foi divulgada para dar cumprimento a uma injunção emitida por uma autoridade legal ou aduaneira, ou por um órgão da administração fiscal ou da segurança social, ou qualquer outro órgão administrativo devidamente autorizado.

(e) As Partes acordam por este meio que os programas de Software e a Documentação da EASYVISTA devem ser tratados como Informação Confidencial.

#### **10.2. Indivíduos autorizados a receber Informação Confidencial**

Os indivíduos abaixo indicados estão autorizados a receber Informação Confidencial:

- Funcionários de qualquer uma das Partes cuja participação no cumprimento do presente Contrato seja necessária;
- Subcontratante(s) ou fornecedores da EASYVISTA e do CLIENTE, desde que tais indivíduos tenham assinado um acordo de confidencialidade com compromissos idênticos aos previstos no presente Contrato.

#### **10.3. Obrigação de confidencialidade**

Cada uma das Partes compromete-se em tratar como estritamente confidencial toda a Informação Confidencial recebida da outra Parte ou de terceiros, usando, pelo menos, o mesmo grau de cautela com que procura impedir a divulgação da sua própria Informação Confidencial.

Cada uma das Partes compromete-se por este meio a não divulgar qualquer Informação Confidencial, no todo ou

em parte, direta ou indiretamente através de qualquer pessoa singular ou legal que exerça uma função de intermediário, qualquer que seja a forma (por escrito, verbalmente, através da reprodução total ou parcial noutro documento ou noutra ferramenta), qualquer que seja o meio, incluindo, entre outros, cartas, documentos contratuais, contratos, cotações, notas de encomenda ou correspondência, documentos de desempenho contratual (incluindo, entre outros, faturas, relatórios, minutas, planos de trabalho ou planos de qualidade), entrevistas, conferências, seminários ou outro tipo de plenário, fóruns, videoconferências, conferências telefónicas, qualquer que seja o canal de comunicação social (incluindo, entre outros, jornais, Internet, redes sociais, rádio, televisão ou Intranet), e qualquer que seja o tipo de suporte (incluindo, entre outros, dispositivos USB, CD, dispositivos amovíveis, computadores, telemóveis ou qualquer dispositivo de não telefonia como smartphones ou tablets, correio postal ou e-mail), qualquer que seja o formato (incluindo, entre outros, Word, PowerPoint, Excel, PDF, JPG, etc.).

#### **10.4. Cooperação para impedir a divulgação de Informação Confidencial**

Cada uma das Partes compromete-se a evitar todos os esforços para ajudar a outra Parte a identificar a Informação Confidencial e a impedir a respetiva utilização ou divulgação não autorizadas. Sem prejuízo do disposto acima, cada uma das Partes notificará a outra Parte, tão logo quanto possível, se tiver conhecimento ou motivos para crer que uma pessoa com acesso à Informação Confidencial tenha violado ou pretenda violar os termos do Contrato. Além disso, cada uma das Partes deve cooperar com a outra Parte para evitar e/ou pôr cobro a quaisquer problemas que possam daí surgir.

#### **10.5. Destruição ou devolução da Informação Confidencial**

Cada uma das Partes deve devolver toda a Informação Confidencial à outra Parte no termo da relação contratual. Cada uma das Partes deve disponibilizar à outra Parte um relatório de devolução, devidamente assinado por ambas as Partes.

Quando a devolução se revele insuficiente, cada uma das Partes deve destruir toda a Informação Confidencial no termo da relação contratual. Uma das Partes deve preencher e assinar um relatório de destruição que deve ser disponibilizado à outra Parte.

Em qualquer caso, quer a Informação Confidencial seja devolvida ou destruída, ambas as Partes assumem a responsabilidade por garantir que não ficam retidas quaisquer cópias totais ou parciais da mesma, quer seja por si, por um representante, ou por qualquer outro indivíduo a quem tenha sido concedido acesso à Informação Confidencial.

#### **10.6. Prazo de vigência da obrigação de confidencialidade**

A presente obrigação de confidencialidade entra em vigor na mesma data do presente Contrato, ou, se for o caso, deve ser aplicada com efeitos retroativos a partir da data de início de correspondência entre as Partes no âmbito do presente Contrato.

Esta obrigação de confidencialidade permanece em vigor durante todo o período de vigência da relação contratual entre as Partes, bem como por um prazo adicional de cinco (5) anos a contar da data do termo da relação contratual, quer se trate de cessação da vigência ou de rescisão.

#### **10.7. Interpretação**

Em caso de dúvida sobre o âmbito da obrigação de confidencialidade, cada uma das Partes deve consultar a outra Parte sobre esse assunto. A Parte que pretenda divulgar a informação só o pode fazer com o consentimento prévio, por escrito, da outra Parte.

### **11. RESPONSABILIDADE**

#### **11.1 Princípio**

As Partes acordam por este meio em estabelecer os seguintes limites no que se refere a indemnizações compensatórias a pagar por cada uma das Partes à outra Parte, entendendo-se que esses limites não se aplicam em casos de negligência grave ou fraude, nem em casos de danos corporais ou de violação de direitos de propriedade intelectual.

As Partes acordam em reduzir o prazo para apresentação de pedidos de indemnização ao abrigo do presente Contrato para um ano a contar da data de ocorrência do evento.

O Software deve ser utilizado sob a exclusiva direção, controlo e responsabilidade do CLIENTE. Consequentemente, a EASYVISTA não pode ser considerada responsável, em circunstância alguma, por incidentes resultantes de erros de configuração, informações imprecisas e utilização do Software de uma forma que não a especificada na Documentação ou nas recomendações da EASYVISTA.

As Partes acordam expressamente por este meio que a EASYVISTA não pode ser considerada responsável por qualquer interrupção ou danos resultantes de comunicações via Internet.

A EASYVISTA declina qualquer responsabilidade por quaisquer faltas cometidas pelo CLIENTE em relação aos

seus Dados.

A EASYVISTA declina qualquer responsabilidade por danos indiretos sofridos pelo CLIENTE, como a perda de lucros ou rendimentos, perda de CLIENTES, danos à imagem de marca, interrupção de negócio ou perda de oportunidades.

#### **11.2. Limitação da responsabilidade: EASYVISTA**

A responsabilidade da EASYVISTA por quaisquer danos diretos sofridos pelo CLIENTE como resultado do incumprimento, por parte da EASYVISTA, das obrigações que lhe incumbem por força do presente Contrato, sob reserva da produção da prova correspondente pelo CLIENTE, é limitada ao valor pago pelo CLIENTE nos doze (12) meses anteriores ao Incidente pelo qual a EASYVISTA é considerada responsável.

O CLIENTE deve fornecer elementos de prova que corroborem a natureza dos danos incorridos e o valor dos mesmos.

#### **11.3. Limitação de responsabilidade: CLIENTE**

A responsabilidade do CLIENTE por quaisquer danos diretos sofridos pela EASYVISTA como resultado do incumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações que lhe incumbem por força do presente Contrato, é limitada ao valor pago pelo CLIENTE nos doze (12) meses anteriores ao Incidente pelo qual o CLIENTE é considerado responsável, para além de quaisquer montantes pendentes faturados.

### **12. CLÁUSULAS DIVERSAS**

#### **12.1. Lei aplicável**

O presente Contrato é regido pela lei Portuguesa.

#### **12.2. Resolução de litígios**

##### Procedimento de resolução amigável de litígios

Em caso de litígio entre as Partes relativo à interpretação de qualquer disposição do presente Contrato, ou à execução do presente Contrato, as Partes devem reunir-se para procurar resolver o assunto de forma amigável.

As Partes podem reunir-se por qualquer meio à sua escolha (incluindo, entre outros, reuniões presenciais, videoconferências ou troca de cartas) o mais tardar dez (10) dias de calendário após a receção da carta remetida pela primeira Parte a agir, enviada por correio registado com aviso de receção, indicando a natureza do litígio.

As Partes devem manter uma pista de auditoria de toda a correspondência trocada sobre esse assunto, tendo na devida conta quaisquer obrigações de confidencialidade relativas ao conteúdo da discussão.

As Partes devem procurar resolver o litígio entre ambos, ou com a assistência de advogados, ou através de um processo de mediação.

Caso não seja viável a resolução do litígio de forma amigável, as Partes devem submeter a questão ao tribunal competente.

##### (a) Foro Competente

**As Partes aceitam expressamente por este meio a competência do Tribunal de Comércio de Lisboa para decidir de qualquer litígio sobre o qual outro tribunal não disponha de competência direta.**

#### **12.3. Força Maior**

Nenhuma das Partes pode ser considerada responsável pelo atraso no cumprimento ou por incumprimento das suas obrigações contratuais na sequência da ocorrência de um caso de força maior, tal como definido pelo Código Civil Português.

As Partes devem reunir-se para debater as implicações do caso de força maior.

#### **12.4. Cessão do Contrato**

O CLIENTE é por este meio informado e aceita que o Contrato pode ser cedido a uma instituição financeira aprovada pela EASYVISTA, (doravante o "Refinanciador"). O Refinanciador tem uma função puramente financeira.

O CLIENTE é por este meio informado e aceita que uma cópia do e-mail ou carta enviada pela EASYVISTA ao CLIENTE, que contenha a chave única de identificação, seja reenviada ao Refinanciador como prova do direito de utilização do Software.

O Refinanciador não é responsável pelo software alojado e fornecido pela EASYVISTA ao abrigo do presente Contrato. A responsabilidade pela execução do presente contrato, bem como pelo cumprimento das obrigações relacionadas, incumbe apenas à EASYVISTA.

As faturas são enviadas pela EASYVISTA ao CLIENTE. Tais faturas devem de ser pagas pelo CLIENTE à EASYVISTA.

### **12.5. Irrenunciabilidade de direitos**

Caso uma das Partes, numa determinada situação, não exija da outra Parte o cumprimento da respetiva obrigação contratual, tal decisão não impede tal Parte de exigir o cumprimento da obrigação numa data posterior, não constituindo uma renúncia dos seus direitos.

A renúncia só tem efeito quando conste de documento por escrito e assinado pelas Partes.

### **12.6. Notificações**

Todas as notificações enviadas por fax ou e-mail são vinculativas para a Parte destinatária, desde que a mesma Parte confirme receção, por e-mail ou qualquer outro meio por escrito. Caso não seja apresentado qualquer aviso de receção, a notificação deve ser enviada por carta registada com aviso de receção para o endereço postal referido no início do presente Contrato.

### **12.7. Seguro**

A EASYVISTA declara por este meio que subscreveu uma apólice de seguros junto de uma companhia de seguros conceituada, para efeitos da cobertura de qualquer responsabilidade decorrente do presente Contrato.

Cada uma das Partes declara por este meio que subscreveu as apólices de seguros necessárias para efeitos da cobertura das respetivas instalações, equipamentos e funcionários contra lesões pessoais, danos materiais e perdas consequentes.

### **12.8. Conformidade com o direito do trabalho**

A EASYVISTA compromete-se respeitar todas as leis e regulamentos de trabalho aplicáveis aos seus funcionários.

A EASYVISTA declara por este meio que, caso o recurso a trabalhadores estrangeiros se revele necessário para efeitos da execução do Contrato, os mesmos trabalhadores deterão as autorizações de trabalho e certificados de saúde necessários para o desempenho de uma atividade profissional em França.

A EASYVISTA declara por este meio que faz todas as declarações necessárias à segurança social e à autoridade tributária, tal como previsto na lei francesa. O CLIENTE deve verificar tal conformidade.

### **12.9. Proibição de angariação de funcionários**

Nenhuma das Partes pode angariar ou contratar funcionários da outra Parte que estejam envolvidos na execução do presente Contrato sem o consentimento prévio, por escrito, da outra Parte. Esta disposição aplica-se durante todo o período de vigência do presente Contrato e por mais um (1) ano após a cessação da vigência ou rescisão do mesmo.

Caso alguma das Partes viole a obrigação acima referida, deve pagar à outra Parte, através de uma operação única, uma compensação equivalente a um (1) ano do salário recebido pelo funcionário angariado ou contratado nos doze (12) meses anteriores à angariação ou contratação.

### **12.10. Referências**

A EASYVISTA pode mencionar o nome do CLIENTE como referência em qualquer meio eletrónico ou em formato papel (brochura, website, fim comercial).

O CLIENTE autoriza a EASYVISTA, por este meio, a produzir testemunhos de CLIENTE, cujo conteúdo deve ser previamente aprovado pelo CLIENTE.

### **12.11. Subsistência de disposições**

As disposições de cláusulas que digam respeito a questões de reversibilidade, proteção de dados pessoais, confidencialidade, responsabilidade, proibição de angariação de funcionários e direitos de propriedade intelectual mantêm-se em vigor após a cessação da vigência ou rescisão do presente Contrato.

## **B - Licenças de Software**

### **1. Descrição do Software:**

Este contrato aplica-se ao Software descrito na encomenda e que podem ser:

Software EASYVISTA Service Manager:

<b>EASYVISTA SERVICE APPS:</b> desenho e publicação de Apps Web e Dashboards Web em formato responsive. Inclui Templates: Portal de Self-Service, Portal para Técnico de field, Gestor de Contrato, Gestor de Alterações, Reporting e Dashboards, entre outros.
---

**PROCESSOS ITSM:** Incidentes, Problemas, Eventos, Pedidos, Alterações, Erros conhecidos, Configurações, Gestão de níveis do serviço, Disponibilidade, Continuidade, Catálogo de Serviços, Gestão de Projetos, Reporting, Dashboards, Notificações dinâmicas

**GESTÃO DE ATIVOS E GESTÃO FINANCEIRA:** Gestão de Ativos de Hardware, Gestão de Ativos de Software, Ciclo de Vida de Ativos, Gestão de Contratos, Planificação de Orçamentos, Gestão de Pedidos de Investimento, encomendas e faturação

**CMDB IT EXTENDED:** Representação gráfica de CI, Gestão de relações e dependências, avaliação de Impacto, notificações

**SERVICE ENGINE:** Motor de Fluxo de Trabalho Gráfico, Ferramentas de Configuração, Reporting, Integrações (SOAP, REST API, Web Services), Regras de Negócio, MultiLingua

e / ou Software EASYVISTA Self Help:

#### **EASYVISTA SELF HELP**

**SELF HELP STUDIO:** criação e publicação de fluxos inteligentes de conhecimento, para integração no Portal de self Service e outros sites.

### **2. Utilizadores autorizados:**

Os Utilizadores Autorizados correspondem a funcionários ou indivíduos subcontratados pelo CLIENTE, ou a prestadores de serviços do CLIENTE a quem seja concedido o acesso. O CLIENTE é responsável pela forma como o software é usado por qualquer dos utilizadores, tanto interna como externamente. As autorizações são concedidas aos Utilizadores Autorizados por meio de um nome de utilizador e uma palavra-passe.

Os "Utilizadores Finais" correspondem a utilizadores com acesso ao Portal EASYVISTA (submissão de registo de incidentes e de pedidos, resolução de problemas e aprovação de pedidos e incidentes).

Os "Utilizadores Administradores" correspondem a utilizadores com acesso aos módulos de gestão de processos das aplicações (Incidentes, Pedidos, Problemas, Ativos, etc.), de acordo com a limitação de utilizadores concorrentes autorizados.

### **3 - Serviços de Software Associados**

Ao abrigo dos termos do presente Contrato, o CLIENTE tem direito a beneficiar dos serviços indissociáveis de alojamento, de assistência técnica e funcional e de manutenção.

#### **a. Serviços de Software Associados: Prazo de Vigência**

Os Serviços de Software Associados são prestados por um período de 3 anos ou conforme especificado na ordem de compra, sendo a data de entrada em vigor do presente Contrato a descrita na ordem de compra.

#### **b. Serviços de Software Associados: Descrição e Acesso**

##### **b.1 Alojamento**

##### **b.1.1 Serviços incluídos**

<b>Serviços incluídos</b>	<b>Descrição</b>
Plataforma alojada	1 Conta de Produção em ambiente virtual (dados ilimitados, armazenamento de documentação até um máximo de 10 GB), 1 Conta de Teste, 1 Conta de Demonstração. Disponibilidade: 99,9% anualmente, 24/7, fora dos períodos de manutenção.
Infraestrutura da plataforma de alojamento	Servidores, SO, DBMS, largura de banda, DRP. Infraestrutura com capacidade de gerar 90% das páginas EASYVISTA em menos de 2 segundos (saída do servidor, medida realizada pelas ferramentas de monitorização da EASYVISTA).
Administração técnica da infraestrutura e da plataforma	Manutenção, monitorização e supervisão 24/7.
Supervisão	Testes de disponibilidade de serviço, IP e bases de dados a cada 30 segundos.
Atualização de versões do software	Fornecimento e implementação de correções e atualizações relevantes ou secundárias.
Cópia de segurança	Cópia de segurança incremental a cada hora, cópia de segurança total uma vez por dia. Cópias de segurança retidas durante 5 dias.

Restauração de dados	Realizada num prazo de 2 horas, aplicável à conta de produção, para cópias de segurança criadas nas últimas 48 horas, desde que esteja registado um pedido de assistência no centro de assistência funcional e técnica e um e-mail de confirmação seja enviado por um dos contactos de assistência designados.  Os pedidos de restauração não associados com indisponibilidade pela qual a EASYVISTA seja responsável são faturados à unidade (250€ sem IVA).
Testes de segurança e penetração	Realizados semanalmente por um prestador de serviços externo.
Segurança de acesso	Plataforma protegida por duas firewalls redundantes e servida por comutadores redundantes.
EASYVISTA Analytics	Relatório mensal automático sobre a utilização a nível funcional e técnico da Plataforma e do Software.

Nos termos deste modelo de fornecimento de Software, a EASYVISTA assume a responsabilidade pelo alojamento do Software, supervisão da Plataforma, armazenamento, realização de cópias de segurança e recuperação de Dados do CLIENTE, bem como pela realização das atualizações da tecnologia (manutenção) necessárias à utilização do Software num ambiente de produção.

O acesso ao Software por parte do CLIENTE é realizado remotamente através de um URL, à semelhança do seguinte exemplo: <https://xxx.EASYVISTA.com> (em que “xxx” é substituído por caracteres à escolha do CLIENTE).

#### **b.1.2 Serviços opcionais**

Existem serviços opcionais disponíveis, contacte o departamento comercial da EASYVISTA para mais informações.

#### **b.1.3 Localização do alojamento**

O Software é totalmente alojado pela EASYVISTA em Centros de Dados “Datacenters” localizados em França, incluindo o Centro de Cópias de Segurança ao abrigo do Plano de Recuperação de Desastres (DRP).

A EASYVISTA garante por este meio que são tomadas todas as medidas apropriadas, através da utilização das mais recentes tecnologias, no que respeita ao armazenamento, confidencialidade e integridade dos Dados do CLIENTE que lhe foram confiados, tal como definido no Contrato.

Todos os Dados do CLIENTE são armazenados na União Europeia.

#### **b.1.4 Reversibilidade**

Aquando da cessação de vigência ou rescisão do Contrato, a EASYVISTA compromete-se a disponibilizar ao CLIENTE e/ou ao prestador de serviços designado pelo CLIENTE (doravante o “Sucessor”):

- uma exportação total dos Dados do CLIENTE, em formato de cópia de segurança da base de dados MS SQL ou uma extração em formato MS Excel, a título gratuito,

- assistência razoável (ao CLIENTE ou ao Sucessor) mediante pedido do CLIENTE, por escrito, e exclusivamente por sua conta. A EASYVISTA e o CLIENTE devem chegar a acordo sobre o âmbito do serviço de assistência à reversibilidade, que pode incluir:

- (i) produção de um plano de transferência para o CLIENTE ou Sucessor,
- (ii) prestação de serviços de assistência aos funcionários do CLIENTE ou do Sucessor.

Caso o período de reversibilidade ultrapasse o prazo de vigência do Contrato, as disposições do Contrato perduram para além da cessação de vigência ou rescisão do mesmo para efeitos do serviço, e as taxas declaradas na cláusula C (“Termos financeiros”) devem ser cobradas proporcionalmente.

Os serviços de assistência à reversibilidade são cobrados no momento de encomenda, com base na taxa EASYVISTA aplicável.

#### **b.1.5 Compromisso de disponibilidade da EASYVISTA**

O Serviço EASYVISTA está sujeito ao cumprimento de uma obrigação de desempenho (Service Availability Rate, SAR - Taxa de Disponibilidade de Serviço) de 99,9% por ano. A SAR é calculada da seguinte forma:

$$SAR = (A - I) \times 100 / A$$

Em que:

A = número total de horas no ano desde a data de assinatura do Contrato – número de horas de manutenção realizadas

I = número de horas de indisponibilidade no ano, desde a data de assinatura do Contrato, calculadas através das ferramentas de monitorização da EASYVISTA e publicadas através do EASYVISTA Analytics

Considera-se que o Serviço se encontra indisponível sempre que a plataforma EASYVISTA deixe de aceitar inícios de sessão (autenticação nativa). Não serão consideradas para fins de cálculo da SAR quaisquer outras razões para

a indisponibilidade (por exemplo, VPN, SSO, LDAP, ACL alteração por parte do CLIENTE, versão obsoleta do EASYVISTA em produção). Os números de monitorização da EASYVISTA são a única fonte autorizada de cálculo da SAR efetiva. Os números são publicados mensalmente nos relatórios do EASYVISTA Analytics submetidos ao CLIENTE. A indisponibilidade do serviço é tratada como Incidente de prioridade P1 (ver a cláusula B.3).

A EASYVISTA e o CLIENTE acordam em se reunirem, a pedido do CLIENTE e nunca mais do que uma vez por trimestre, para rever a disponibilidade do site EASYVISTA.com. A reunião pode ter lugar verbalmente ou por escrito.

### **b.1.6 Exceções**

(a). O Software alojado não será considerado indisponível durante as operações de manutenção nos seguintes casos: (i) se o CLIENTE for notificado com um mínimo de quinze (15) dias de antecedência; (ii) Durante a fase de implementação do Software alojado; (iii) Durante operações de manutenção programadas e de extrema importância.

(b). O Software alojado não será considerado indisponível nos seguintes casos: (i) se a indisponibilidade resultar de uma operação de dados importante do CLIENTE, realizada pelo CLIENTE, como uma importação de dados em massa, uma alteração cíclica a normas sobre a linha de negócios, ou a indisponibilidade da rede ou largura de banda do CLIENTE fora da rede da EASYVISTA; (ii) um caso de força maior.

O Acordo sobre o Nível de Serviço de Disponibilidade (SLA) baseia-se nas informações de volume fornecidas pelo CLIENTE, que determinam a configuração técnica do serviço de alojamento. A EASYVISTA não assume responsabilidade pela não conformidade com o SLA que resulte da inadequação das informações de volume fornecidas.

### **b.2 Assistência técnica e funcional**

É possível aceder ao Centro de Assistência das seguintes formas:

- Website: <https://support.EASYVISTA.com>

- e-mail: [support-pt@EASYVISTA.com](mailto:support-pt@EASYVISTA.com)

- Telefone: +351 21 805 13 22 (linhas disponíveis de segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00, excluindo feriados)

A última chamada será atendida 15 minutos antes da hora de encerramento do Centro de Assistência.

Nº de urgência: (+33) 0800-912198

Para os incidentes de produção relacionados com a disponibilidade e acesso à plataforma [easyvista.com](https://easyvista.com), fora do horário de funcionamento do suporte técnico, deve ser usado o número de urgência disponível.

Este número de emergência está reservado exclusivamente para os incidentes indicados em baixo:

- EasyVista.com não está acessível para utilizadores autorizados (página de login não acessível)
- Não é possível fazer login no EasyVista.com ainda que a página de login seja apresentada
- Desempenho degradado a ponto de tornar o serviço ineficaz
- Impossibilidade de criar um novo incidente
- Sem criação automática de incidentes através do Agente de Suporte Técnico
- Não estão a ser enviados E-mails através do EasyVista.com por motivos técnicos (problemas funcionais relacionados com configuração do EasyVista não são aceites)

Os pedidos de assistência devem ser submetidos através do procedimento descrito no documento intitulado "PT\_Guia\_de\_Acesso\_ao\_Suporte\_EASYVISTA", disponível em: <https://support.easyvista.com>

Apenas os Contactos Técnicos do CLIENTE, estão autorizados a submeter Incidentes ao Centro de Assistência da EASYVISTA. É feito um seguimento de todos os incidentes e o CLIENTE é mantido a par do estado e evolução do Incidente.

Os Contactos Técnicos do CLIENTE podem submeter pedidos de aperfeiçoamento ao Centro de Assistência. Todos os pedidos de aperfeiçoamento serão analisados e avaliados, e as medidas de aperfeiçoamento podem ser incluídas numa nova Atualização (como fazendo parte de uma futura Atualização Relevante ou Secundária). O Centro de Assistência não é obrigado a aprovar pedidos de atualização.

O CLIENTE deverá informar o Centro de Assistência em caso de alterações dos respetivos Contacto(s) Técnico(s), garantindo ainda que qualquer novo Contacto Técnico está totalmente informado e detém as qualificações adequadas para executar a função.

Os serviços de assistência são prestados exclusivamente a partir das instalações da EasyVista, no horário de expediente (entre as 9h00 e as 18h00). Ocasionalmente, a EASYVISTA pode pedir ao CLIENTE autorização para aceder remotamente aos seus sistemas, puramente para fins de diagnóstico. Qualquer acesso remoto deste tipo decorre sob o controlo do CLIENTE.

A tabela abaixo apresenta uma descrição dos níveis de Categoria/Prioridade dos Incidentes.

<b><i>Categoria/ Prioridade</i></b>	<b><i>Descrição</i></b>
1 - Crítico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software indisponível para todos os utilizadores</li> </ul>
2 - Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software indisponível para alguns utilizadores</li> <li>• O software pode ser utilizado, mas produz mensagens de erro num número significativo de estações de trabalho</li> <li>• Uma ou mais funcionalidades principais não funcionam corretamente</li> <li>• Desempenho gravemente degradado em todas as estações de trabalho</li> </ul>
3 - Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uma ou mais funcionalidades menos importantes não funcionam corretamente</li> <li>• Incidente com solução alternativa</li> </ul>
4 - Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidente de pequenas proporções sem implicações significativas</li> </ul>

A EASYVISTA reserva-se o direito de não responder a um pedido de assistência quando o problema resulte da utilização do software de uma forma que não seja conforme com as instruções contidas na Documentação ou quando se enquadre no artigo 3 (“Serviços”) dos Termos e Condições Gerais.

Os períodos de tempo apresentados na tabela abaixo representam os prazos-objetivo dentro dos quais a EASYVISTA pretende apresentar uma resposta ou uma Solução Alternativa, dependendo da categoria do Incidente. No caso de existir uma Solução Alternativa ou uma Correção que se encontre disponível numa Atualização, a EASYVISTA pode pedir ao CLIENTE para atualizar o Software com a Versão relevante de forma a resolver o incidente.

Os prazos indicados têm início no momento da notificação sobre o Incidente por parte do CLIENTE à EASYVISTA. Essa notificação deve incluir uma descrição detalhada do problema detetado.

<b><i>Categoria</i></b>	<b><i>Prazo - objetivo de resposta</i></b>	<b><i>Prazo - objetivo de resolução</i></b>
1 - Crítico	Menos de 2 horas de expediente	Menos de 4 horas de expediente
2 - Alto	Menos de 4 horas de expediente	Menos de 8 horas de expediente
3 - Médio	Menos de 8 horas de expediente	Menos de 40 horas de expediente
4 - Baixo	Menos de 8 horas de expediente	Não aplicável

## **2.2. Manutenção**

Durante a duração do Contrato, a EASYVISTA poderá fazer alterações no Software e na Plataforma.

As correções, versões disponibilizadas do Software são fornecidas e realizadas pela EASYVISTA, mas planeadas de comum acordo com o CLIENTE.

As operações de manutenção da Plataforma que não exigem a paragem Plataforma são realizadas pela EASYVISTA sem que o CLIENTE seja necessariamente informado, sendo transparente para o CLIENTE.

Exceto no caso de uma emergência crítica, as operações de manutenção que exijam a paragem da Plataforma são planeadas por acordo mútuo entre as Partes. A EASYVISTA disponibiliza um período de manutenção ao CLIENTE. No caso de não resposta do CLIENTE, o CLIENTE será notificado 15 dias antes do período programado pela EASYVISTA.

O período cumulativo de manutenção do ambiente de produção não excederá 2 horas por mês.