

Condições específicas de prestação de serviços Gestão de Peritagens

I. OBJETO

1. As presentes Condições Específicas regulam a prestação de Serviços ao Cliente, em modelo de Cloud Computing da Solução Sistema de Gestão de Peritagem (adiante designada abreviadamente por “Serviço”),

2. A aceitação pelo Cliente à Gestão de Peritagens, importa a aceitação expressa das presentes Condições Específicas.

3. O Software, bem como as suas condições de utilização regem-se, ainda, pelos termos das respetivas licenças. A subscrição do Serviço importa a aceitação, pelo Cliente, das Condições de Licenciamento do sistema Gestão de Peritagens, em Anexo.

4. O FORNECEDOR reserva-se o direito de modificar unilateralmente, e em qualquer momento, as presentes Condições Específicas do Serviço, mediante pré-aviso de 8 (oito) dias ao Cliente, para qualquer um dos contactos fornecidos, sendo da responsabilidade do Cliente garantir a respetiva atualização.

II. DEFINIÇÕES

Salvo indicação em sentido contrário, os seguintes termos e expressões terão os significados definidos abaixo:

«*Pedido de Adesão ao Serviço*»: pedido realizado, pelo Cliente, na área privada do Portal de Serviços do fornecedor

«*Software*»: programa informático de natureza aplicacional da propriedade do fornecedor;

«*Cloud Computing*»: modelo de negócio em que produtos/soluções, âmbito do portfólio do fornecedor, são disponibilizados sob a forma de serviço, por via remota, por período temporário (de acordo com o período contratado), e cujo acesso se encontra disponível na nuvem (Cloud), em diversas modalidades, designadamente, “*SaaS – Software as a Service*”; “*PaaS – Platform as a Service*” e “*IaaS – Infrastructure as a Service*”.

III. CARATERIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. O Serviço consiste num sistema de Gestão de Peritagens que integra Software standard, desenvolvido e testado pelo FORNECEDOR e comercializado sob a designação Gestão de Peritagens e inclui o alojamento do mesmo num fornecedor de serviços de Data Center, sendo comercializado nos termos a que corresponde a designação internacional “software as a service, SaaS”, o que significa que o utilizador não instala o software nos seus CPU, acedendo ao mesmo remotamente, contratando, em simultâneo, i) o licenciamento do software, ii) o alojamento do mesmo e iii) o alojamento dos dados produzidos pelo utilizador ao utilizar o Software.

2. A disponibilização do Serviço implica a existência de conectividade desde as instalações do Cliente até ao Data Center onde se encontra alojado o Serviço

3. O acesso ao Serviço pressupõe que o Cliente disponha de, e utilize para esse efeito, um acesso à Internet com uma largura de banda mínima de 1 Mbps, devendo, ainda, a ligação apresentar-se estável e fiável.

IV. RESTRIÇÕES TÉCNICAS

1. A utilização do Serviço deve respeitar as Restrições Técnicas indicadas no Pedido de Adesão ao Serviço e/ou as nas comunicações remetidas pelo FORNECEDOR ao Cliente através de correio eletrónico.

2. Caso o Cliente não cumpra os requisitos técnicos definidos para a prestação do Serviço, O fornecedor poderá

resolver as presentes Condições Específicas, nos termos da Condição XIII, não estando O fornecedor, nestes casos, obrigada a proceder ao reembolso de qualquer quantia já despendida pelo Cliente.

3. As especificações do Serviço são as indicadas na proposta da oferta do serviço, disponíveis através do link enviado ao cliente por email. Essas características podem estar sujeitas a restrições técnicas. O Cliente é responsável por conhecer e aceitar esses requisitos e restrições técnicas, no momento em que contrata o Serviço.

4. O FORNECEDOR reserva-se o direito de levar a cabo ações de manutenção e diagnóstico regulares ao Serviço e respetivos sistemas de suporte de forma a garantir a sua estabilidade e correto funcionamento.

5. O FORNECEDOR poderá acrescentar novas funcionalidades ao Serviço contratado pelo Cliente, atualizações e alterações para evolução funcional e técnica do mesmo, bem como alterações que se mostrem essenciais à segurança e estabilidade do mesmo, sem necessidade de aviso prévio. No caso da alteração provocar indisponibilidade de serviço, O fornecedor obriga-se a comunicar mediante email remetido para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente no registo, com um mínimo de 8 (oito) dias de antecedência

6. O FORNECEDOR não será responsável, perante o Cliente, por quaisquer danos que possam resultar de ações de manutenção e diagnóstico regulares ao Serviço, bem como de alterações de funcionalidades do Serviço, conforme descrito em 4 e 5.

7. O Software incluído no Serviço destina-se exclusivamente a ser utilizado para prestação do mesmo, não lhe podendo ser dado qualquer outro destino ou utilização.

8. O Cliente não poderá, em caso algum, transmitir a posse do Software a terceiros.

V. RESPONSABILIDADE

1. O FORNECEDOR assume a responsabilidade pela prestação do Serviço, nos termos previstos nas presentes Condições Específicas de Prestação de serviços.

2. No âmbito das presentes Condições Específicas, O fornecedor apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos indiretos (tais como perdas de receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente ou de terceiros.

3. O Cliente expressamente reconhece e aceita que O fornecedor não é responsável pelo conteúdo da informação ou quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet.

4. O FORNECEDOR não será responsável por eventuais danos ou prejuízos que o Cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e ou recursos informáticos utilizados, em virtude de informações ou dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão ou congestão do sistema informático e ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo Cliente, bem como em virtude de erros (“bugs”) nos sistemas informáticos do Cliente e ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos (“upgrades”) nos sistemas

Condições específicas de prestação de serviços Gestão de Peritagens

informáticos que utiliza.

5. O FORNECEDOR não se responsabiliza pela perda, extravio ou danificação dos dados enviados entre as instalações físicas do Cliente e o Data Center onde está alojado o Serviço.

6. São da exclusiva responsabilidade do Cliente quaisquer danos sofridos ou causados a terceiros pelo uso inadequado ou não autorizado dos Serviços, bem como dos serviços a ele associados.

7. O FORNECEDOR não poderá ser responsabilizada pelo não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações por si assumidas, quando tal resulte da ocorrência de uma situação de natureza extraordinária ou imprevisível exterior ao FORNECEDOR e que por ela não possa ser controlada.

8. O FORNECEDOR não poderá ser responsabilizada por ataques de terceiros que comprometam a integridade ou disponibilidade dos dados;

9. O FORNECEDOR não poderá ser responsabilizada pela legalidade ou legitimidade dos dados alojados na plataforma pelo cliente;

10. O FORNECEDOR não será responsável por qualquer litígio em que o Cliente seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

11. O FORNECEDOR não será responsável por qualquer tipo de prejuízo, resultante da utilização ilícita, por colaborador do Cliente ou por terceiros, dos recursos de rede ou informáticos do Cliente em ataques a redes do próprio Cliente ou de entidades terceiras.

12. É da exclusiva responsabilidade do Cliente o cumprimento do normativo legal em vigor sobre conservação de documentos pelos períodos legalmente previstos, declinando o FORNECEDOR qualquer responsabilidade em caso de incumprimento, pelo Cliente, de qualquer obrigação legal, neste âmbito.

VI. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. O FORNECEDOR compromete-se, através de uma equipa de assistência técnica autorizada, a facultar ao Cliente uma adequada assistência técnica e a responder com a maior brevidade possível às solicitações e questões técnicas que lhe sejam colocadas pelo Cliente. A equipa deverá empregar todos os meios razoáveis para responder às questões técnicas colocadas pelo Cliente, mas apenas em função daquilo que o FORNECEDOR considere necessário para garantir tal assistência.

2. O Cliente reconhece que o FORNECEDOR não será responsável por quaisquer perdas (diretas ou indiretas) ou danos derivados da assistência prestada e aconselhamento, que não resultem de negligência ou desrespeito grave pela execução das obrigações decorrentes das presentes Condições Específicas.

VII. FATURAÇÃO E PREÇOS

1. O FORNECEDOR enviará, de acordo com a periodicidade estabelecida na adesão ao Serviço pelo Cliente (mensal ou anualmente ou outra) e para o endereço identificado no processo de registo da área de cliente, salvo se outro for expressamente e por escrito acordado com o Cliente, as faturas correspondentes ao preço do Serviço contratado ao abrigo das presentes Condições Específicas.

2. Os preços encontram-se sujeitos a atualizações anuais calculadas com base no valor da taxa anual de inflação, devendo tais alterações ser divulgadas ao Cliente com uma antecedência mínima de 1 (um) mês relativamente à respetiva entrada em vigor.

4. As condições de contratação do Serviço estão consideradas para o período de vigência contratado. Assim, em caso de cessação do Serviço pelo Cliente ou por motivo ao mesmo imputável antes de decorrido cada período de vigência contratado (inicial e/ou resultante de eventuais renovações), o FORNECEDOR tem o direito de receber, de imediato, todos os valores que lhe sejam devidos até ao termo do período de vigência em curso.

VIII. PAGAMENTOS E MORA

1. O Cliente obriga-se a pagar ao FORNECEDOR o valor total das faturas emitidas nos termos da Condição anterior, no prazo nelas indicado ou, na falta deste, até ao último dia útil do mês seguinte ao da emissão da fatura.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, todos os pagamentos deverão ser efetuados através de um dos meios indicados na respetiva fatura.

3. O FORNECEDOR poderá, sempre que considere conveniente, indicar por escrito outra forma de pagamento diferente da indicada no número anterior.

4. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente ao FORNECEDOR ao abrigo das presentes Condições Específicas, esta poderá cobrar sobre essas quantias e pelo período de duração da mora, juros comerciais à taxa máxima legal.

5. Os juros de mora serão pagos pelo Cliente na forma e nos termos previstos na Condição X.

IX. SUSPENSÃO

1. O FORNECEDOR reserva-se o direito de suspender o acesso ao Serviço, em caso de incumprimento, pelo Cliente, das obrigações emergentes destas Condições Específicas ou dos Termos de Utilização do Serviço.

2. Para efeitos do número anterior, o FORNECEDOR deverá notificar, por escrito, o Cliente da suspensão e respetivos fundamentos, com antecedência mínima de 8 (oito) dias.

X. RESOLUÇÃO

1. Qualquer uma das Partes poderá, a qualquer momento, resolver as presentes Condições Específicas em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer das obrigações assumidas pela outra Parte, através de comunicação escrita.

2. A Parte que pretende exercer o direito de resolução ao abrigo das presentes Condições Específicas deverá comunicar à Parte faltosa, por escrito, através de carta registada com aviso de receção, com invocação dos respetivos fundamentos, que pretende resolver as presentes Condições Específicas, conferindo-lhe um prazo não inferior a 8 (oito) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.

3. Findo o prazo conferido no número anterior sem que a Parte faltosa tenha posto termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso, a Parte que pretende exercer o direito de resolução ao abrigo das Condições Específicas deverá comunicar tal fato à Parte que permanece faltosa, por escrito, através de carta registada com aviso de receção, operando a resolução das presentes Condições Específicas automaticamente na data de receção

Condições específicas de prestação de serviços Gestão de Peritagens

desta comunicação e importando a extinção imediata de quaisquer direitos ou obrigações assumidas pelas Partes em data anterior à data de resolução, com exceção do direito do FORNECEDOR receber quaisquer quantias que lhe sejam devidas pelo Cliente (eventualmente acrescidas de juros de acordo com o disposto na Condição XI e de receber quaisquer indemnizações).

XI. VIGÊNCIA

1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data de Adesão ao Serviço através da área de cliente ou a partir do início da utilização do Serviço, consoante o que se verificar em primeiro lugar, sendo válidas pelo período contratado pelo Cliente (período de vigência mensal, anual ou outro).

2. As presentes Condições Específicas renovam-se, automaticamente e sucessivamente, por período equivalente ao contratado pelo Cliente, indicado aquando do Pedido de Adesão ao Serviço, salvo denúncia efetuada por qualquer das Partes, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período contratual em curso (inicial ou decorrente de alguma renovação).

XII. LEI APLICÁVEL

Em tudo o que não estiver previsto nos presentes Condições Específicas, será aplicável a lei portuguesa.