

Hilti ON! Track
Nota de Encomenda para o
Contrato de Subscrição de
Serviços e de Software (“Nota
de Encomenda”)

A presente Nota de Encomenda é celebrada por e entre Hilti Portugal – Produtos e Serviços Unipessoal Lda, Rua da Lionesa, 446 Edifício C39, 4465-571 Leça do Balio "**Prestador de Serviços**") e o cliente sujeito aos termos e condições do Contrato de Subscrição de Serviços e de Software (“**Contrato**”).

Os termos aqui utilizados têm o mesmo significado que lhes é atribuído no Contrato e conforme especificado em mais pormenor no presente documento e no link:

<https://www.hilti.pt/content/hilti/E2/PT/pt/services/tool-services/on-track-v3/description-conditions-specificques-services-ontrack1.html>.

1. Descrição dos Serviços, Requisitos do Sistema e Restrição de Utilização.

1.1 Os Serviços são disponibilizados ao Cliente de acordo com a Descrição dos Serviços, a sua Restrição de Utilização e os Requisitos do Sistema, que devem ser cumpridos pelo Cliente para aceder aos Serviços.

1.2 A Descrição dos Serviços, as suas Restrições de Utilização e os Requisitos do Sistema podem ser consultados pelo Cliente em <https://www.hilti.pt/content/hilti/E2/PT/pt/services/tool-services/on-track-v3/description-conditions-specificques-services-ontrack1.html>

2. Taxas de Subscrição.

2.1 Taxa de Subscrição. As taxas de subscrição mencionadas no formulário de proposta/encomenda em separado aplicam-se aos Serviços e deverão ser pagas pelo Cliente.

2.2 Condições de pagamento. As faturas deverão ser pagas num prazo máximo de 7 dias a partir da respetiva data de emissão, por débito direto

3. Serviços Profissionais de Implementação (se aplicável).

3.1 Âmbito. Os Serviços Profissionais serão prestados conforme definido no formulário de proposta/encomenda em separado.

3.2 Condições de Pagamento. A taxa de Serviços Profissionais será paga pelo Cliente nas condições de pagamento em vigor com o prestador de serviços.

4. Oferta. A Oferta fornecida com o nr. aplica-se e faz parte integrante deste Formulário de Encomenda. Em caso de contradições, prevalecem os termos deste Contrato.

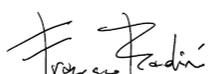
Em fé do que:

Local, data:

Local, data:

por e em nome de **Hilti Portugal – Produtos e Serviços Unipessoal Lda.:**

Assinatura:



Nome: Francesco Bandini

Assinatura:

Nome:

Assinatura:

Nome:

Assinatura:

Nome:

Função: Diretor Geral

Função:

Função:

Função:

Contrato de Subscrição de Serviços e de Software

Preâmbulo

O presente Contrato de Subscrição ("**Contrato**") de Serviços e de Software por e entre Hilti Portugal – Produtos e Serviços Unipessoal Lda, Rua da Lionesa, 446 Edifício C39, 4465-571 Leça do Balio ("**Prestador de Serviços**") e o cliente ("**Cliente**") entra em vigor (i) após a aceitação eletrónica do Formulário de Encomenda pelo Cliente, ou (ii) após a assinatura por escrito do Formulário de Encomenda por ambas as partes ou executada eletronicamente pelas Partes através de DocuSign (cada uma "**Data de Entrada em Vigor**"), integrando o Formulário de Encomenda em qualquer caso os termos e condições do presente Contrato, incluindo o seu Anexo 1 (Contrato de Nível de Serviço) e Anexo 2 (Contrato de Tratamento de Dados). O Prestador de Serviços e o Cliente também podem ser designados conjuntamente por "**Partes**" ou individualmente por "**Parte**". O Prestador de Serviços pretende conceder ao Cliente o direito de utilizar o Software através de um serviço de subscrição e o Cliente pretende subscrever esse Software. Além do Software e dos serviços associados necessários para o fornecimento do Software, as Partes podem acordar em "**Serviços Profissionais**" específicos a serem prestados pelo Prestador de Serviços de acordo com os termos e condições do presente Contrato. **Tendo em conta os considerandos supra no Preâmbulo**, as Partes acordam o seguinte:

1. Utilização do Serviço pelo Cliente.

1.1 **Obrigações do Prestador de Serviços.** O Prestador de Serviços disponibilizará o Software e os Serviços necessários para o fornecimento do Software (Software e Serviços de ora em diante também designados conjunta e individualmente por "**Serviços**" ou "**Serviço**") ao Cliente conforme descrito na Descrição dos Serviços e nas Condições Específicas dos Serviços (em conjunto designado por "**Descrição dos Serviços**") referenciados nos Formulários de Encomenda e de acordo com os termos e condições do presente Contrato. O Prestador de Serviços pode alterar os Serviços, a todo o tempo, desde que essas alterações não diminuam materialmente o Serviço global. O Prestador de Serviços tem como objetivo fornecer ao Cliente acesso ao Software no prazo de dois (2) dias úteis a contar da Data de Entrada em Vigor, salvo disposição em contrário prevista na Descrição dos Serviços. O Software pode consistir numa aplicação web fornecida ao Cliente sob a forma de um software como solução de serviço e uma aplicação móvel a ser instalada pelo Cliente no seu dispositivo móvel. O âmbito e qualidade acordados dos Serviços encontram-se exclusivamente estabelecidos na Descrição dos Serviços. Declarações públicas relativas ao Serviço prestado pelo Prestador de Serviços ou pelos seus agentes só se materializarão quando expressamente confirmadas, por escrito, pelo Prestador de Serviços. Na medida do permitido pela lei aplicável, o Cliente reconhece e aceita expressamente que as informações e especificações contidas na Descrição dos Serviços não serão qualificadas como garantia em relação à qualidade do Serviço ou como qualquer outro tipo de garantia, a menos que tenham sido confirmadas como tal, por escrito, pelo Prestador de Serviços. O Prestador de Serviços pode atualizar e melhorar os Serviços periodicamente. Quaisquer Atualizações dessa natureza, que consubstanciam software que repara "**Defeitos**" (conforme definido na secção 7.4) nos Serviços e/ou que possam incluir pequenas melhorias dos Serviços, estão incluídas no Contrato. Além de Atualizações, o Prestador de Serviços pode oferecer Upgrades e/ou Serviços Complementares aos Serviços, entendendo-se por "Upgrades" novas capacidades ou funcionalidades dos Serviços e "**Serviços Complementares**" entendendo-se por estes (i) pacotes de funcionalidades novas e/ou adicionais sob a forma de módulos separados para os Serviços, ou (ii) integrações ou aplicações de conexão com outras aplicações de software Hilti ou de terceiros. Os Upgrades e Serviços Complementares só estão sujeitos ao Contrato se forem encomendados separadamente e pagos pelo Cliente, podendo ser aplicados termos e condições adicionais.

1.2 **Requisitos do Sistema.** O funcionamento ou utilização dos Serviços pelo Cliente requer determinados requisitos do sistema, conforme descrito na Descrição dos Serviços, que estão sujeitos a alterações mediante decisão exclusiva do Prestador de Serviços. A especificação dos requisitos do sistema não faz parte das obrigações do Prestador de Serviços ao abrigo do presente Contrato. O Cliente será o único responsável pela obtenção de todos e quaisquer requisitos do sistema necessários para operar ou utilizar os Serviços. O Prestador de Serviços não se responsabiliza por problemas, condições, atrasos, falhas e outros prejuízos decorrentes do não cumprimento dos requisitos do sistema pelo Cliente e/ou relacionados com as ligações de rede do Cliente, ligações de telecomunicações ou causados pela Internet.

1.3 **Utilizadores Autorizados.** Salvo definição em contrário na Descrição dos Serviços, por Utilizadores Autorizados entende-se os funcionários do Cliente autorizados por este a utilizarem os Serviços de acordo com os termos do Contrato ("**Utilizadores Autorizados**"). O Cliente oferecerá acesso ao software aos seus Utilizadores Autorizados para permitir o registo, acesso e utilização dos Serviços de acordo com os termos e condições do presente Contrato, de acordo com a secção 3.3.

1.4 **Obrigações do Cliente.** O Cliente deve garantir que (i) os seus Utilizadores Autorizados introduziram informações completas e precisas sobre a sua empresa e pessoa no âmbito do processo de registo e, nomeadamente, não utilizaram quaisquer pseudónimos, (ii) os seus Utilizadores Autorizados utilizam o Serviço em conformidade

com os termos do presente Contrato e (iii) que os seus Utilizadores Autorizados envidam esforços razoáveis para impedir o acesso ou utilização não autorizados do Serviço por funcionários não considerados Utilizadores Autorizados ou terceiros, e notificar prontamente o Prestador de Serviços de qualquer acesso ou utilização não autorizados.

2. Preços de Subscrição, Pagamento e Impostos.

2.1 **Preço de Subscrição.** O Cliente pagará ao Prestador de Serviços como contrapartida pelos Serviços por este prestados, o preço de subscrição acordada no Formulário de Encomenda.

2.2 **Condições de Pagamento.** As condições de pagamento encontram-se definidas no Formulário de Encomenda.

2.3 **Impostos.** O Preço de Subscrição do Prestador de Serviços não inclui, regra geral, impostos. O Cliente é responsável pelo pagamento de todos os impostos sobre vendas, utilização, imposto sobre o valor acrescentado e quaisquer outros impostos que possam ser legalmente aplicáveis relacionados com a sua receção dos Serviços ao abrigo deste Contrato, mas não pelo pagamento de impostos relacionados com o rendimento bruto, rendimento líquido ou bens do Fornecedor de Software. Se o Prestador de Serviços for obrigado a pagar ou cobrar impostos pelos quais o Cliente é responsável ao abrigo desta secção, o valor adequado será faturado ao Cliente e pago por este, a menos que o Cliente forneça ao Prestador de Serviços um certificado de isenção de imposto e emitido pela autoridade fiscal competente.

3. Direitos de Propriedade.

3.1 **Hilti Corporation.** A Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein (“**Hilti Corporation**”) detém, exclusivamente e sem restrições, os Serviços e reserva-se todos os Direitos de Propriedade Intelectual sobre os mesmos, entendendo-se por Direitos de Propriedade Intelectual quaisquer direitos de propriedade industrial de direito comum, estatutário e outros e direitos de propriedade intelectual, incluindo direitos de autor, marcas comerciais, segredos comerciais, patentes e outros direitos de propriedade emitidos, protegidos ou aplicáveis ao abrigo de quaisquer leis aplicáveis em qualquer parte do mundo, e todos os direitos de autor/direitos morais relacionados com os mesmos (“**Direitos de Propriedade Intelectual**”). O Prestador de Serviços está autorizado pela Hilti Corporation a conceder ao Cliente direitos de utilização dos Serviços de acordo com os termos e condições deste Contrato.

3.2 **Reserva de Direitos.** Sujeito aos direitos limitados expressamente concedidos no presente Contrato, não são concedidos ao Cliente outros direitos que não aqueles expressamente aqui estabelecidos. O Cliente reserva-se todos os direitos, títulos e interesses relativos aos seus dados, outros softwares não fornecidos pelo Prestador de Serviços e outra propriedade intelectual a que o Prestador de Serviços pode, a todo o tempo, ter acesso durante a execução dos Serviços.

3.3 **Concessão de Direitos.** Durante o Período de Vigência do Contrato é concedido ao Cliente o direito de acesso e utilização dos Serviços conforme acordado no Formulário de Encomenda, onde se encontram disponíveis as seguintes opções:

- a) **Utilizador Nominal.** Um direito não exclusivo e não transmissível para permitir a Utilizadores Autorizados nominais aceder remotamente aos Serviços e utilizar as funcionalidades dos Serviços até à quantidade dos Utilizadores Nominais definida no Formulário de Encomenda. Após notificação do Prestador de Serviços, o Cliente poderá substituir um Utilizador Autorizado nominal por outro Utilizador Autorizado Nominal.
- b) **Utilizador em Simultâneo.** Um direito não exclusivo e não transmissível de autorizar o acesso remoto aos Serviços e a utilização das funcionalidades dos Serviços pelo número máximo de sessões de utilizadores ativas em simultâneo, tal como definido no Formulário de Encomenda. Por sessões de utilizador ativas em simultâneas entende-se aceder e/ou utilizar os Serviços através (i) de um dispositivo de radiofrequência, (ii) computador pessoal, (iii) CRT e (iv) um VDT que esteja com sessão iniciada e ligado aos Serviços.
- c) **Utilização Empresarial.** Um direito não exclusivo e não transmissível para permitir a todos os Utilizadores Autorizados do Cliente aceder remotamente aos Serviços e utilizar as funcionalidades dos Serviços até à quantidade máxima conforme definida no Formulário de Encomenda (se aplicável).

3.4 **Documentação.** O Prestador de Serviços fornecerá manuais de utilizador adequados para o Serviço mediante pedido do Cliente.

3.5 **Restrições.** O Cliente não pode (i) licenciar, sublicenciar, vender, revender, alugar, locar, transferir, ceder, distribuir, oferecer num serviço de agência ou de outra forma disponibilizar, por qualquer forma e/ou meios, o Serviço a terceiros diferentes dos Utilizadores Autorizados; (ii) modificar, copiar ou criar trabalhos derivados baseados no Serviço; (iii) enquadrar ou espelhar qualquer conteúdo que faça parte do Serviço além das próprias

intranets do Cliente para fins comerciais internos; (iv) aplicar engenharia inversa ou descompactação do Serviço ou de qualquer parte do mesmo, a menos que seja permitido pela lei aplicável; (v) aceder ao Serviço para construir qualquer produto ou serviço comercialmente disponível; (vi) copiar quaisquer características, funções, interfaces ou gráficos do Serviço ou qualquer parte do mesmo; ou (vii) utilizar o Serviço de qualquer forma que ultrapasse o âmbito de utilização permitido aqui.

3.6 **Dados do Cliente.** Por Dados do Cliente entende-se os dados ou informações fornecidos ou enviados pelo Cliente ou pelos seus Utilizadores Autorizados relacionados com os Serviços, não podendo os Dados do Cliente conter material infrator, obsceno, ameaçador ou de outra forma ilícito ou danoso, incluindo material que viole os direitos de privacidade ou que perturbe o desempenho do Serviço ou os dados contidos no mesmo. Tal como entre o Prestador de Serviços e o Cliente, o Cliente detém os seus Dados de Cliente e (na medida em que os Dados do Cliente contêm dados pessoais) é o responsável pelos dados (na aceção da legislação, da UE e portuguesa, sobre proteção de dados aplicável) em relação a esses Dados do Cliente. O Prestador de Serviços não pode aceder aos Dados do Cliente, exceto quando: (i) necessário para responder a questões relacionadas com o Serviço ou outros problemas técnicos, (ii) necessário para fornecer esses Dados do Cliente aos Utilizadores Autorizados, (iii) conforme necessário para cumprir as suas obrigações, (iv) necessário para a prestação dos Serviços, (v) solicitado pelo Cliente em formulário escrito (vi) de qualquer outra forma expressamente permitida pelos termos do presente Contrato (incluindo os seus anexos) ou (vii) pelo consentimento expresso do Cliente. As Partes acordam que o Prestador de Serviços e/ou as subsidiárias/filiais do Prestador de Serviços podem utilizar os Dados do Cliente de forma anonimizada (isto é de uma forma que não ser ligada a um funcionário individual) com a finalidade de desenvolver, manter e melhorar os serviços e produtos do grupo de empresas do Prestador de Serviços, para adaptar produtos e serviços às necessidades do Cliente e para fins de investigação de mercado durante o período de vigência do presente Contrato e posteriormente. O Prestador de Serviços pode aceder aos Dados do Cliente, aos seus respetivos sistemas ou redes e dispositivos na medida do necessário para prestar os Serviços e ou prestar serviços de manutenção e/ou apoio remotamente, conforme descrito mais detalhadamente no Anexo 1.

3.7 **Contributos do Cliente** Na medida do legalmente permitido e mantendo o direito aos respetivos conteúdos protegidos pelos direitos de autor ao abrigo da Lei Portuguesa, o Cliente concede à Hilti Corporation uma licença gratuita, universal, transmissível, sub-licenciável, irrevogável, sem restrições e perpétua para utilizar reproduzir, distribuir ou exibir publicamente os conteúdos, com ou sem fins comerciais, ou para incorporar nos Serviços qualquer um dos contributos, sugestões, pedidos de melhoria, recomendações ou outros comentários do Cliente relativos aos Serviços (“**Contributos do Cliente**”). A Hilti Corporation e/ou o Prestador de Serviços não são obrigados a implementar os Contributos do Cliente nos Serviços.

4. **Confidencialidade.**

4.1 **Confidencialidade.** Por Informações Confidenciais entende-se (a) o código fonte do Software; (b) os dados do Cliente; e (c) as informações empresariais ou técnicas das Partes, incluindo, entre outras, qualquer informação relativa a planos, desenhos, custos, preços e nomes do Software, finanças, planos de marketing, oportunidades comerciais, pessoal, investigação, desenvolvimento ou know-how. Uma Parte não pode divulgar ou utilizar quaisquer Informações Confidenciais da outra Parte para qualquer finalidade fora do âmbito do presente Contrato, exceto com a autorização prévia por escrito da outra Parte ou conforme exigido por Lei e permitido pela secção 4.2, infra. Cada uma das Partes concorda em proteger as Informações Confidenciais da outra Parte nos mesmos termos em que protege as suas próprias Informações Confidenciais de natureza comparável (mas em caso algum utilizando menos de um grau razoável de cuidado e normas da indústria tecnológica razoáveis).

4.2 **Divulgação Obrigatória.** Se uma Parte for obrigada por Lei a divulgar Informações Confidenciais da outra Parte, informará pronta e previamente a outra Parte dessa divulgação obrigatória (na medida legalmente admissível) e prestará assistência razoável a expensas da outra Parte se a outra Parte desejar impedir ou contestar a divulgação.

4.3 **Vias de recurso.** Se uma Parte divulgar ou utilizar (ou ameaçar divulgar ou utilizar) quaisquer Informações Confidenciais da outra Parte em violação das disposições de confidencialidade aqui previstas, a outra Parte terá o direito, além de quaisquer outros recursos disponíveis, a requerer uma injunção para pôr termo a tais atos.

4.4 **Exclusões.** As Informações Confidenciais não incluem quaisquer informações que: (i) sejam ou tornem-se do domínio público sem violação de qualquer obrigação devida à outra Parte; (ii) eram conhecidas de uma parte antes da divulgação pela outra Parte e sem violação de qualquer obrigação devida à outra Parte; (iii) tenham sido desenvolvidas independentemente por uma Parte sem violação de qualquer obrigação devida à outra Parte; ou (iv) tenham sido recebidas por terceiros sem violação de qualquer obrigação devida à outra Parte, (desde que os Dados do Cliente que contenham dados pessoais sejam tratados de acordo com as normas exigidas pelo presente Contrato (incluindo os seus anexos), ainda que as mesmas informações possam ser geralmente conhecidas, publicamente disponíveis ou de outra forma acessíveis ao Prestador de Serviços através de outras fontes).

5. Restrições de Utilização.

5.1 As limitações funcionais e de utilização dos Serviços (“**Restrições de Utilização**”) encontram-se estabelecidas na Descrição dos Serviços e devem ser rigorosamente cumpridas pelo Cliente e consideradas por este ao utilizar os Serviços. Sem prejuízo do disposto na secção 8.3, o Cliente renuncia a todas e quaisquer reclamações de garantia e responsabilidade e às vias de recurso resultantes decorrentes da utilização dos Serviços pelo Cliente em não conformidade com as Restrições de Utilização.

5.2 **Cientes Empresariais.** Os Serviços foram concebidos e destinam-se exclusivamente a ser utilizados por clientes empresariais profissionais nas indústrias da construção e no subsector da construção, contratação no sistema da energia e na manutenção de edifícios, não tendo como objetivo ser utilizados por quaisquer outros campos de atividade de consumidores finais empresariais ou privados (“**Campo de Utilização**”). Sem prejuízo da secção 8.3, o Cliente renuncia a todas e quaisquer reclamações de garantia e responsabilidade e às vias de recurso resultantes decorrentes da utilização dos Serviços fora do Campo de Utilização.

6. Indemnização pelo Cliente.

6.1 **Indemnização pelo Cliente.** O Cliente indemnizará, defenderá e isentará de responsabilidade o Prestador de Serviços contra quaisquer reclamações e/ou multas de terceiros que se baseiem em: (i) utilização dos Serviços pelo Cliente na medida em que viole as Restrições de Utilização, tal como indicado na secções 5.1 acima; (ii) violação pelo Cliente de uma legislação sobre proteção de dados aplicável; ou (iii) dados do Cliente e quaisquer outras informações ou material carregado ou utilizado juntamente com os Serviços. O Prestador de Serviços cooperará razoavelmente na defesa de tal reclamação, se solicitado pelo Cliente, sempre que o Cliente reembolse os custos razoáveis do Prestador de Serviços incorridos em relação a essa cooperação. O Cliente deve ter autoridade exclusiva - se decidido pelo Prestador de Serviços - para se defender ou resolver a reclamação ou a multa, desde que tal resolução não inclua qualquer pagamento por parte do Prestador de Serviços ou a aceitação de comportamento desconforme por parte do Prestador de Serviços.

7. Garantia Limitada e vias de recurso em caso de Defeitos.

7.1 **Obrigações do Prestador de Serviços.** O Prestador de Serviços garante que os Serviços são materialmente prestados de acordo com a Descrição dos Serviços.

7.2 **Garantias do Cliente.** O Cliente garante a utilização dos Serviços de acordo com os termos e condições do presente Contrato e que a sua utilização do Serviço não viola qualquer lei ou regulamento.

7.3 **Limitação de Garantias.** Salvo da forma estabelecida na secção 7.1 supra, o Prestador de Serviços não faz quaisquer garantias e declina expressamente todas as outras garantias, condições e declarações, orais ou escritas, expressas ou implícitas, ou decorrentes da utilização dos Serviços, incluindo, entre outras, não violação, comercialização dos Serviços, a sua aptidão para um determinado fim, satisfação dos requisitos do Cliente ou qualidade satisfatória. O Prestador de Serviços não garante que os Serviços serão prestados ininterruptamente ou isentos de defeitos materiais ou de título. O Prestador de Serviços não garante que os Serviços não causem quaisquer perdas ou danos resultantes da transferência de dados por redes ou instalações de comunicação. O Cliente aceita e consente expressamente na limitação de garantias aqui estabelecidas.

7.4 **Reparação ao abrigo da Garantia.** O Cliente notificará o Prestador de Serviços, sem atraso indevido, de quaisquer alegados Defeitos do Serviço por escrito, incluindo uma descrição do alegado Defeito, sempre que o termo Defeito signifique um desvio material da garantia nos termos da secção 7.1 supra. Todos os Defeitos legítimos serão reparados pelo Prestador de Serviços dentro de um prazo razoável, conforme estabelecido pelo Prestador de Serviços. O Prestador de Serviços pode decidir, mediante seu critério exclusivo, reparar o Defeito através de uma solução alternativa ou substituição do software. O Prestador de Serviços também pode reparar um Defeito utilizando meios remotos e para esse efeito poderá aceder remotamente aos Dados, sistemas e/ou dispositivos do Cliente. Se o Prestador de Serviços não conseguir reparar o Defeito dentro do prazo razoável, o Cliente pode (i) solicitar uma redução razoável do Preço de Subscrição pelos Serviços ou (ii), se o Prestador de Serviços não tiver reparado o mesmo Defeito por duas vezes consecutivas dentro do tempo razoável, qualquer uma das Partes pode rescindir o Contrato com efeitos imediatos. Nesse caso, o Cliente também pode exigir uma indemnização por perdas e danos sujeito à secção 8.

8. Limitação de Responsabilidade.

8.1 **Exclusão da Responsabilidade por Danos Indiretos/Lucros Cessantes:** Sujeito à secção 8.3, o Prestador de Serviços não será responsável perante o Cliente por quaisquer danos indiretos/lucros cessantes (tais como, sem limitação, perda de lucros, perda de receitas, perda de negócio, perda de oportunidade e/ou perda de goodwill) sofridos ou incorridos pelo Cliente ao abrigo de ou relacionados com este Contrato.

8.2 **Limitação de Responsabilidade.** Sujeito à secção 8.3, a responsabilidade contratual e legal por danos causados por negligência simples, independentemente do seu fundamento jurídico, será excluída.

8.3 **Exceções.** As referidas limitações de responsabilidade não se aplicam a qualquer responsabilidade legal obrigatória, isto é responsabilidade ao abrigo da Lei de Responsabilidade do Fabricante/Produtor, responsabilidade decorrente de dolo e negligência grosseira e responsabilidade por danos à vida, corpo ou saúde decorrentes de dolo. Além disso, tais limitações de responsabilidade não se aplicarão se e na medida em que o Prestador de Serviços tenha assumido uma garantia específica.

8.4 **Obrigação do Cliente de evitar e reduzir Danos.** O Prestador de Serviços criará cópias de backup diárias de todo o sistema em que os Dados do Cliente são armazenados para permitir o restauro desses dados do sistema em caso de perda de dados. No entanto, o Prestador de Serviços não restaura Dados do Cliente de clientes individuais, por exemplo, em caso de perda acidental de dados causada pelo Cliente. Por conseguinte, o Cliente será obrigado a tomar medidas adequadas para evitar e reduzir os danos causados pela perda de dados.

9. **Período de Vigência e Cessação.**

9.1 **Período de Vigência.** O presente Contrato entra em vigor na Data de Entrada em Vigor e é celebrado por tempo indeterminado (“**Período de Vigência**”), salvo disposição em contrário prevista no Formulário de Encomenda.

9.2 **Cessação por Conveniência.** Qualquer uma das Partes pode rescindir por conveniência a totalidade do presente Contrato mediante um pré-aviso por escrito com uma antecedência mínima de sessenta (60) dias relativamente ao final de um mês civil, salvo disposição em contrário prevista no Formulário de Encomenda.

9.3 **Cessação por Justa Causa.** Além disso, cada Parte pode rescindir o presente Contrato em virtude de um incumprimento definitivo pela outra Parte de qualquer uma das suas obrigações ao abrigo do presente Contrato, sujeito aos requisitos legais aplicáveis.

9.4 **Consequências da Cessação do Contrato.** Após qualquer cessação do Contrato pelo Prestador de Serviços, o Cliente deixará imediatamente de aceder e utilizar o Serviço (salvo como disposto abaixo). A cessação não exonerará o Cliente de qualquer obrigação de pagar qualquer Preço de Subscrição acumulado ou em dívida e a pagar antes da data de cessação efetiva (sob reserva dos direitos legais do Cliente de reter pagamentos contestados de boa-fé).

9.5 **Devolução dos Dados do Cliente.** Durante o Período de Vigência do Contrato, o Cliente pode extrair Dados do Cliente e durante sessenta (60) dias posteriormente à cessação do Contrato (“**Período de Extração**”), salvo disposição em contrário prevista na Descrição dos Serviços. O Prestador de Serviços, sujeito ao direito que lhe assiste de usar os Dados do Cliente de forma anonimizada nos termos previstos na secção 3.6, eliminará dos Dados do Cliente ou, pelo menos, bloqueará esses dados após a termo do Período de Extração.

9.6 **Disposições que se manterão em vigor.** Todas as disposições do presente Contrato destinadas pelos seus termos a manterem-se em vigor, sobreviverão a qualquer cessação ou termo do presente Contrato.

10. **Alterações ao Contrato e/ou do Preço de Subscrição.**

10.1 **Alterações ao Contrato.** O Prestador de Serviços reserva-se o direito de alterar o Contrato de Subscrição e/ou o Preço de Subscrição (“**Alteração**”). Salvo disposição em contrário prevista na Descrição dos Serviços, o Prestador de Serviços notificará o Cliente sobre a Alteração mediante aviso prévio com uma antecedência mínima de quatro (4) semanas (“**Notificação de Alteração**”). O Cliente tem o direito de se opor à alteração mediante aviso prévio com uma antecedência de duas (2) semanas em relação à data prevista de entrada em vigor da alteração (“**Data de Entrada em Vigor da Alteração**”). Se o Cliente não se opuser atempadamente, tal será considerado como aceitação da Alteração e a Alteração entrará em vigor na Data de Entrada em Vigor da Alteração. Se o Cliente se opuser em tempo oportuno, o Prestador de Serviços poderá optar por continuar o Contrato com o Cliente nos termos do presente Contrato sem a Alteração ou rescindir o Contrato com produção de efeitos na Data de Entrada em Vigor da Alteração. O Prestador de Serviços informará especificamente o Cliente sobre o direito de rescisão do Prestador de Serviços, o período de pré-aviso para o Cliente se opor, a Data de Entrada em Vigor da Alteração e as consequências de não se opor à Notificação de Alteração.

10.2 **Alterações ao Preço de Subscrição.** O Preço de Subscrição acordado na Descrição dos Serviços é fixado até ao final do ano civil seguindo a Data de Vigência deste Acordo. Decorrido esse prazo, o Prestador de Serviços pode aumentar unilateralmente o Preço de Subscrição em não mais do que três por cento (3 %) anualmente, sem ter que respeitar o procedimento para uma Alteração conforme estabelecido na secção 10.1 supra e sem que o Cliente se possa opor.

11. **Condições para os Serviços Gratuitos.**

11.1 **Serviços Gratuitos.** O Prestador de Serviços pode prestar determinados Serviços gratuitamente, conforme estabelecido na Descrição dos Serviços (“**Serviços Gratuitos**”).

11.2 **Condições Específicas.** Para os Serviços Gratuitos, aplicam-se ainda as seguintes condições específicas

as quais prevalecerão em caso de quaisquer contradições com as outras disposições do presente Contrato.

a) **Exclusão da Garantia.** Salvo da forma estabelecida na secção 7.1 supra, o Prestador de Serviços, com exceção de Defeitos fraudulentamente ocultados, exclui todas e quaisquer declarações, garantias, condições, orais ou escritas, expressas ou implícitas, ou decorrentes da utilização dos Serviços, incluindo, entre outras, não violação, comercialização dos Serviços, a sua aptidão para um determinado fim, satisfação dos requisitos do Cliente ou qualidade satisfatória. O Prestador de Serviços não garante qualquer disponibilidade dos Serviços nem que os Serviços serão prestados ininterruptamente ou isentos de defeitos materiais ou de título. O Prestador de Serviços não garante que os Serviços não causem quaisquer perdas ou danos resultantes da transferência de dados por redes ou instalações de comunicação. O Cliente aceita e consente expressamente na limitação de garantias aqui estabelecidas.

b) **Contrato de Nível de Serviço.** O Contrato de Nível de Serviço, tal como estabelecido no Anexo 1, não se aplica aos Serviços Gratuitos.

12. Proteção de Dados.

12.1 **Proteção de Dados.** No que diz respeito ao tratamento de Dados do Cliente para efeitos do presente Contrato, o Prestador de Serviços e o Cliente concordam em celebrar o acordo de tratamento de dados nos moldes estabelecido no Anexo 2 (Acordo de Tratamento de Dados).

13. Serviços Não-Hilti

13.1 **Aquisição de Produtos e Serviços Não-Hilti.** O Prestador de Serviços ou terceiros podem disponibilizar produtos ou serviços de terceiros, incluindo, por exemplo, conectores, complementos, serviços de implementação e outros serviços de consultoria (“**Serviços Não-Hilti**”). Qualquer aquisição pelo Cliente de tais produtos ou serviços e qualquer troca de dados entre o Cliente e qualquer fornecedor desses Serviços Não-Hilti (“**Fornecedor Não-Hilti**”) é exclusivamente entre o Cliente e o Fornecedor Não-Hilti relevante. O Prestador de Serviços não garante nem presta assistência a Serviços Não-Hilti quer sejam ou não designados pelo Prestador de Serviços como "certificados" ou não, salvo disposição expressa em contrário num Formulário de Encomenda.

13.2 **Serviços Não-Hilti e Dados do Cliente.** Se o Cliente optar por utilizar os Serviços Não-Hilti com os Serviços, o Cliente concede permissão ao Prestador de Serviços para permitir que os Serviços Não-Hilti e o seu fornecedor acedam aos Dados do Cliente conforme necessário para a interpretação desses Serviços Não-Hilti com os serviços. Serão aplicáveis condições separadas entre o Cliente e o Fornecedor Não-Hilti relativamente à utilização desses Serviços não-Hilti e o Cliente será responsável por avaliar se esses termos com o Fornecedor Não-Hilti garantem uma proteção e acesso adequados aos Dados do Cliente e resolvem as questões de responsabilidade por qualquer divulgação, modificação ou eliminação de Dados do Cliente pelo Fornecedor Não-Hilti, ou qualquer violação das leis e regulamentos de proteção de dados resultantes do acesso pelo Fornecedor Não-Hilti aos Dados do Cliente. Os Fornecedores Não-Hilti não serão considerados subcontratantes ou Subcontratantes Ulteriores [conforme definidos na LPD (Lei de Proteção de Dados)] do Prestador de Serviços, nem de qualquer uma das suas filiais. Nem o Prestador de Serviços nem as suas filiais serão responsáveis por qualquer divulgação, modificação, corrupção, perda ou eliminação de Dados do Cliente, ou qualquer violação das leis e regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados, resultantes do acesso por esses Serviços Não-Hilti ou pelo seu fornecedor.

13.3 **Integração com Serviços Não-Hilti.** Os Serviços podem conter funcionalidades concebidas para interoperar com Serviços Não-Hilti. Para utilizar tais funcionalidades, o Cliente pode ser obrigado a obter acesso a esses Serviços Não-Hilti por parte dos seus fornecedores e pode ser obrigado a conceder ao Prestador de Serviços acesso à conta ou contas do Cliente nesses Serviços Não-Hilti. O Prestador de Serviços não pode garantir a disponibilidade contínua dessas funcionalidades de Serviço e pode deixar de as fornecer sem que caiba ao Cliente qualquer reembolso, crédito ou outra compensação, se, por exemplo e sem limitação, o Fornecedor de Serviços Não-Hilti deixar de disponibilizar os Serviços Não-Hilti para interoperação com as funcionalidades correspondentes do Serviço de uma forma aceitável para o Prestador de Serviços.

14. Serviços Profissionais.

14.1 **Serviços Profissionais.** O Cliente pode encomendar os Serviços Profissionais nos termos oferecidos pelo Prestador de Serviços. O âmbito global dos Serviços Profissionais, incluindo o Preço de Serviços Profissionais, será acordado entre o Prestador de Serviços e o Cliente no Formulário de Encomenda ou através de uma Ordem de Serviço separada (“**Ordem de Serviço**”), onde os horários e Preços de Serviços Profissionais aí indicados servem apenas como estimativa.

14.2 **Condições Específicas.** Para os Serviços Profissionais, aplicam-se ainda as seguintes condições específicas as quais prevalecerão em caso de qualquer contradição com as outras disposições do presente Contrato:

a) **Ordem de Serviço.** Uma Ordem de Serviço pode ser acordada entre o Prestador de Serviços e o Cliente por escrito ou pelo Prestador de Serviços enviando ao Cliente uma proposta de Ordem de Serviço por e-mail com

a aceitação desta proposta pelo Cliente. O Prestador de Serviços prestará os Serviços Profissionais sozinho ou através de subcontratantes. Cada Ordem de Serviço aqui prevista formará um acordo separado de todas as outras Ordens de Serviço e cada Ordem de Serviço ficará sujeita aos termos do Contrato.

- b) **Qualificação dos Serviços Profissionais.** Salvo disposição em contrário por escrito das Partes, os Serviços Profissionais qualificam-se como serviços e não como contratos de trabalho e mão-de-obra. Se determinados Serviços Profissionais forem acordados ou qualificados como contratos de trabalho e mão-de-obra, será aplicável um período de garantia de seis (6) meses. Dentro desse período de garantia, o Prestador de Serviços voltará a executar as partes em não conformidade dos Serviços Profissionais sem qualquer custo para o Cliente ou renuncia ou devolve, conforme aplicável, quaisquer Preços de Serviços Profissionais devidos ou pagos pelas porções em não conformidade dos Serviços Profissionais como único meio de reparação atribuído ao Cliente por violação desta garantia de Serviços Profissionais.
- c) **Obrigações do Cliente.** O Cliente deve prestar uma cooperação razoável relacionada com a prestação dos Serviços Profissionais. Essa cooperação e apoio por parte do Cliente incluirá, entre outras coisas: (i) nível razoável de resposta aos pedidos e comunicações do Prestador de Serviços; (ii) transmitir e divulgar ao Prestador de Serviços documentação e informações adequadas e precisas dentro de um prazo razoável; (iii) revisão rápida dos Serviços Profissionais prestados pelo Prestador de Serviços; (iv) sujeito à especificação do Prestador de Serviços sobre o ambiente de hardware e software necessário, a disponibilização de todas as permissões e licenças das partes relevantes (tais como as licenças de software de terceiros necessárias) que são necessárias para permitir ao Prestador de Serviços prestar os Serviços Profissionais. Se e na medida em que o Prestador de Serviços necessitar de infraestrutura técnica ou acesso aos sistemas do Cliente para prestar os serviços contratuais, o Prestador de Serviços e o Cliente acordarão as respectivas especificidades na Ordem de Serviço relevante. O Cliente concederá ao pessoal do Prestador de Serviços acesso às instalações do Cliente e à infraestrutura técnica e disponibilizará gratuitamente espaço e equipamento adicional de escritório na medida do necessário para o desempenho dos serviços contratuais. Se o Cliente não cumprir os deveres de cooperação previstos nesta seção, o Prestador de Serviços não será responsável por quaisquer consequências daí resultantes, incluindo, nomeadamente, por quaisquer atrasos.
- d) **Período de Vigência e Cessação.** Quaisquer encomendas de Serviços Profissionais manter-se-ão em vigor pelo período de tempo especificado no Formulário de Encomenda ou na Ordem de Serviço relevante ou – se esse período de tempo não for especificado – até à conclusão dos Serviços Profissionais relevantes.

15. Disposições Gerais.

15.1 **Relação das Partes.** As Partes são contratantes independentes. O presente Contrato não cria nem se destina a criar uma parceria, franquia, joint-venture, agência, relação fiduciária ou relação laboral entre as Partes.

15.2 **Definições.** Os termos em maiúsculas devem ter o significado definido entre parênteses ("...").

15.3 **Notificações.** Salvo disposição em contrário prevista no presente Contrato, todas as notificações ao abrigo do presente Contrato devem ser enviadas, pelo menos em formato textual (por exemplo, e-mail). O Prestador de Serviços enviará essas notificações por e-mail para o(s) endereço(s) e pessoa(s) de contacto especificado(s) pelo Cliente no momento do registo da conta de Cliente para o Serviço com o Prestador de Serviços. Adicionalmente, o Prestador de Serviços pode notificar o Cliente diretamente através dos Serviços ou disponibilizando informações no site do Prestador de Serviços. As Partes notificar-se-ão imediatamente sobre quaisquer alterações dos dados de contacto que forneceram mutuamente. Se o Cliente não atualizar regularmente os seus dados de contacto, o Cliente poderá não receber Atualizações, Upgrades ou informações importantes sobre os Serviços.

15.4 **Independência das Disposições.** Se qualquer disposição do presente Contrato for inválida, ilegal ou inexecutável em qualquer jurisdição, tal invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade não afetará qualquer outro termo ou disposição do presente Contrato nem invalidará ou tornará inexecutável esse termo ou disposição em qualquer outra jurisdição. Com a determinação de que qualquer termo ou outra disposição é inválido, ilegal ou inexecutável, as Partes negociarão de boa-fé para modificar o presente Contrato de modo a manter na medida do máximo possível a intenção original das Partes de uma forma mutuamente aceitável de forma a que as transações aqui contempladas possam ser consumadas como originalmente contempladas na medida do máximo possível.

15.5 **Renúncia e Vias de Recurso Cumulativas.** Nenhuma falha ou atraso por parte de qualquer das Partes no exercício de qualquer direito ao abrigo do presente Contrato constitui uma renúncia a esse direito. Além das vias de recurso expressamente previstas no presente Contrato, os recursos judiciais contidos no presente Contrato são além de e não exclusivos de quaisquer outras vias de recurso de uma Parte.

15.6 **Subcontratantes.** O Prestador de Serviços pode encomendar a subcontratantes a prestação dos Serviços. Se a prestação dos Serviços subcontratados exigir o tratamento de dados pessoais, aplicam-se os requisitos e obrigações estabelecidos no Acordo de Tratamento de Dados.

15.7 **Cessão.** Nenhuma das Partes pode ceder qualquer dos seus direitos ou obrigações decorrentes do presente

Contrato, exceto por força da lei, sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte (consentimento esse que não deve ser negado em termos razoáveis). Não obstante o disposto acima, o Prestador de Serviços terá, em qualquer momento, o direito, sem qualquer consentimento do Cliente, de ceder quaisquer produtos decorrentes do presente Contrato e todos os direitos de segurança e acessórios relativos a qualquer terceiro, sempre que o Cliente não tenha o direito de compensar eventuais reclamações próprias contra reclamações do Prestador de Serviços ou de terceiros a quem o Prestador de Serviços tenha atribuído os seus direitos e/ou transferido as suas obrigações ao abrigo deste Contrato.

15.8 **Lei Aplicável e Foro Competente.** O presente Contrato será regido exclusivamente pelas leis de Portugal, com exclusão da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Venda Internacional de Mercadorias. O foro competente exclusivo para dirimir litígios relacionados com o presente Contrato é o dos tribunais competentes da comarca de Lisboa, Portugal. Todas as partes reconhecem a competência desses tribunais e renunciam a quaisquer objeções ao foro competente.

15.9 **Outras Disposições.** O respetivo Formulário de Encomenda, incluindo a Descrição dos Serviços a que se refere, o presente Contrato e os seus Anexos, constituem a totalidade do acordo entre as Partes no que concerne ao objeto do presente Contrato. Não existem acordos, declarações, garantias, promessas, pactos, compromissos ou declarações de compromisso para além daqueles expressamente previstos aqui. O presente Contrato substitui todos os acordos, propostas ou declarações anteriores, escritos ou orais, no que concerne ao objeto do presente Contrato. Em caso de conflito entre o presente Contrato e um ou mais dos documentos aqui anexos ou aqui referenciados, os documentos serão interpretados de forma coerente, na medida do razoavelmente possível, sendo que em caso de qualquer inconsistência, o procedimento deverá seguir esta ordem: (1) o Formulário de Encomenda, (2) Descrição dos Serviços, (3) o presente Contrato e (4) os seus Anexos. Não obstante qualquer redação em contrário, nenhuns termos ou condições indicados numa ordem de compra do Cliente ou em qualquer outra documentação de encomenda do Cliente será incorporado ou constituirá qualquer parte do presente Contrato, e todos esses termos ou condições serão nulos e feridos de eficácia.

15.10 **Requisito de Forma.** Nenhuma modificação, alteração ou renúncia a qualquer disposição do presente Contrato produzirá efeitos, a menos que seja acordada sob a forma de texto (por exemplo, e-mail, notificações, etc.) ou por escrito pela Parte contra a qual a modificação, alteração ou renúncia é afirmada. A transmissão por fax, e-mail ou qualquer outra forma equivalente de troca ou execução eletrónica será considerada como estando em conformidade com esse requisito de forma. As Partes reconhecem e acordam ainda que o presente Contrato pode ser executado, trocado, armazenado e tratado aplicando quaisquer assinaturas eletrónicas simples ou avançadas (por exemplo, DocuSign, etc.) e que essas assinaturas eletrónicas devem cumprir o requisito da forma escrita. As Partes concordam não contestar a autenticidade ou a exatidão pela única razão do Formulário de Encomenda e/ou do Contrato ser executado apenas sob a forma eletrónica.

15.11 **Força Maior.** Nenhuma das Partes será responsável por atrasos ou falhas no cumprimento de qualquer das suas obrigações ao abrigo do presente Contrato (salvo o pagamento de dinheiro) na medida em que tal atraso ou falha decorra de causas fora do seu controlo razoável, incluindo desastres naturais, incêndios inundações, pandemias, terremotos, greves laborais, atos de guerra, terrorismo ou distúrbios civis "**Força Maior**". Cada Parte notificará prontamente, se possível, a outra por escrito, se for ou vier a ser afetada por um evento de Força Maior. Se um evento de Força Maior persistir por um período ininterrupto de 60 dias, qualquer das partes poderá rescindir este Contrato.

Anexo 1 (Contrato de Nível de Serviço) do Contrato de Subscrição de Software e de Serviços

1. Disponibilidade do Serviço

1.1. Objetivo de Disponibilidade Mensal dos SLA (Contrato de Nível de Serviço)

O Prestador de Serviços congregará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o Serviço vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana (24/7), com o tempo mensal direcionado end-to-end de noventa e cinco por cento (95%), o que significa que o acesso ao Serviço (aplicação Web ou aplicação para smartphone) está direcionado para estar disponível 95% do tempo durante todo um mês inteiro (“**Objetivo de Disponibilidade Mensal dos SLAs**”). O Cliente reconhece que o Objetivo de Disponibilidade Mensal dos SLA é apenas uma meta e não pode ser garantido.

O Objetivo de Disponibilidade Mensal dos SLA declarado exclui: (i) o Tempo de Inatividade de Serviço Planeado (conforme estabelecido na seção 1.2 abaixo) e (ii) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias fora do controlo razoável do Prestador de Serviços, incluindo, sem limitação, casos de força maior, catástrofes naturais, atos do governo, inundações, incêndios, terremotos, distúrbios civis, atos de terrorismo, greves ou outros problemas laborais (com exceção daqueles que envolvam funcionários do Prestador de Serviços), ataques que bloqueiam o serviço, bem como falhas ou atrasos em relação a computadores, telecomunicações, fornecedores de serviços de internet ou sistemas anfitrião que envolvam sistemas de hardware, software ou de energia que não estejam dentro da posse ou controlo razoável do Prestador de Serviços.

1.2. Tempo de Inatividade de Serviço Planeado.

Com o objetivo de apoiar ou manter o Serviço (incluindo, entre outros, a implantação de Atualizações), o Serviço poderá ter que enfrentar um Tempo de Inatividade de Serviço Planeado. O Prestador de Serviços deve, na medida do razoavelmente praticável, agendar o Tempo de Inatividade de Serviço Planeado fora do horário de expediente geral. O Prestador de Serviços congregará esforços de boa-fé para comunicar ao Cliente esse Tempo de Inatividade de Serviço Planeado o mais rapidamente possível, mas pelo menos com uma antecedência de vinte e quatro (24) horas através de meios apropriados (por exemplo, e-mail ou telefone).

1.3. Tempo de Inatividade de Serviço Não Planeado.

No caso de Tempo de Inatividade de Serviço Não Planeado, com ou sem controlo do Prestador de Serviços, o Prestador de Serviços congregará esforços de boa-fé para notificar o Cliente informando-o do mesmo. O Prestador de Serviços congregará ainda esforços de boa-fé para fornecer atualizações razoáveis sobre o progresso para a restauração do Serviço e informar o Cliente assim que o Serviço estiver disponível novamente.

2. Apoio

2.1. Níveis de Severidade dos Pedidos de Apoio

Os Pedidos de Apoio podem ser requeridos para Defeitos do Serviço (Nível de Severidade 1-4, conforme descrito abaixo) e para questões gerais relativas ao Serviço (Nível de Severidade 4, conforme descrito abaixo). Em caso de pedido de apoio, a severidade é determinada de acordo com as seguintes definições abaixo (“**Níveis de Severidade**”):

Severidade 1. A utilização produtiva do Serviço pelo Cliente é interrompida ou tão severamente afetada impedindo que o Cliente continue, em termos razoáveis, a trabalhar. O Cliente tem uma perda completa do Serviço. A operação é uma missão crítica para o negócio e a situação é uma emergência. Um pedido de serviço de Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Toda ou a maioria dos dados está corrompida, o que impede o Cliente de trabalhar com o Software (aplicação web e aplicação de smartphone).
- Todas as funções ou a maioria das funções não estão disponíveis; nenhum sistema de backup implementado
- O Software (aplicação web e aplicação de smartphones) trava indefinidamente, causando atrasos inaceitáveis ou indefinidos para recursos ou resposta
- O Software (aplicação web e aplicação de smartphones) não está disponível, além do Tempo de Inatividade de Serviço Planeado anunciado e/ou Não Planeado

Severidade 2. O Cliente tem uma perda significativa do Serviço. Funcionalidades importantes do Serviço não estão disponíveis não existindo uma alternativa aceitável; no entanto, as operações podem continuar de forma restrita. Um pedido de serviço de Severidade 2 tem uma ou mais das seguintes características:

- Funções importantes não estão disponíveis; nenhum sistema de backup implementado
- O Software (aplicação web e aplicação de smartphones) apresenta grandes atrasos de desempenho, timeouts

Severidade 3. O Cliente tem uma perda pouco significativa do Serviço. O impacto é um inconveniente, que pode exigir uma alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4. Pedidos não relacionados com um Defeito dos Serviços mas que estão relacionados com informações gerais sobre o Serviço.

2.2. Níveis de Serviço para Pedido de Apoio.

O Prestador de Serviços responderá ao pedido de apoio descrito na secção 2.4 e congregará esforços comercialmente razoáveis para fornecer uma resposta dentro do prazo descrito no quadro abaixo indicado. O tempo de resposta indica o tempo de um pedido de apoio recebido pelo Prestador de Serviços através de um dos Canais de Apoio definidos na Secção 2.3 para a receção de uma resposta por parte do Prestador de Serviços que trata do problema, solicitando informações adicionais ou fornecendo informações sobre o plano a seguir para resolver o pedido de apoio. Os tempos de resposta só são aplicáveis durante as Horas de Serviço, excluindo feriados no país de residência do Prestador de Serviços

| Nível de Severidade | Tempo de Resposta Alvo |
|---------------------|------------------------|
| Severidade 1 | Quatro (4) horas |
| Severidade 2 | Um (1) dia |
| Severidade 3 | Dois (2) dias |
| Severidade 4 | Quatro (4) dias |

2.3. Canais de Apoio.

O Prestador de Serviços prestará apoio por telefone e e-mail através do Serviço de Assistência ao Cliente do Prestador de Serviços ("**Canais de Apoio**") durante as Horas de Serviço definidas. Para garantir que os pedidos de severidade 1-3 recebem a atenção respetiva por parte do Prestador de Serviços, esses pedidos de apoio devem ser efetuados por telefone através do número de apoio ao cliente. Os pedidos de apoio de severidade 4 também podem ser efetuados também por e-mail. Os dados de contacto e as Horas de Serviço encontram-se publicados on-line no seguinte [link](#).

2.4. Descrição do Processo de Apoio.

O Prestador de Serviços regista o pedido de apoio com o nível de severidade inicial apropriado e informa o Cliente de que o pedido de apoio foi registado através de meios apropriados. Se for necessário obter mais informações por parte do Cliente, o Prestador de Serviços entrará em contacto com o Cliente para solicitar as informações em falta. Para pedidos de apoio específicos do Cliente ou problemas críticos o Prestador de Serviços congregará os melhores esforços para informar diretamente o Cliente assim que for encontrada uma solução alternativa, outra correção temporária ou uma resolução. Para Defeitos de aplicação geral e melhorias, o Cliente pode encontrar informações relevantes na documentação de solicitação geral e não será informado proactivamente. O Nível de Severidade de um pedido de apoio pode ser ajustado durante o processo de apoio.

2.5. Acesso aos Dados do Cliente e Utilização de Ferramentas de Assistência Remota.

Para poder prestar os serviços de apoio, o Prestador de Serviços poderá ter de utilizar Ferramentas de Assistência Remota ou aceder aos Dados do Cliente de acordo com o Contrato, bem como com as leis e legislação aplicáveis em matéria de proteção de dados. Ao permitir ao Prestador de Serviços a utilização de Ferramentas de Assistência Remota, o Cliente consente conceder ao Prestador de Serviços acesso remoto aos Dados do Cliente e acesso temporário para controlar o computador e/ou dispositivo relevantes. Antes de conceder acesso remoto ao Cliente o Prestador de Serviços deve tomar as medidas adequadas, tais como o backup dos seus dados contidos no dispositivo relevante e certificar-se que quaisquer informações confidenciais do Cliente não relevantes para o pedido de apoio não estão disponíveis ou são trocadas através da sessão remota. Sem o consentimento do Cliente os dados não relacionados com o Serviço fornecido não são armazenados ou tratados sob qualquer forma pelo Prestador de Serviços.

2.6. **Processo de Escalonamento.**

Se o Cliente acreditar, de boa-fé, que não recebeu uma assistência de qualidade ou atempada em resposta a um pedido de apoio ou que precisa urgentemente de comunicar questões empresariais importantes relacionadas com o apoio à administração do Prestador de Serviços, o Cliente pode aumentar o nível de severidade do pedido de apoio contactando o Prestador de Serviços e solicitando que o pedido de apoio seja escalonado para trabalhar com o Cliente para desenvolver um plano de ação.

3. Obrigações do Cliente.

3.1. Disponibilidade de Pessoa de Contacto.

O Cliente deve garantir a disponibilidade razoável de uma pessoa de contacto na resolução de um pedido de apoio.

3.2. Atualizações do Processo.

O Cliente deve garantir que comunica ao Prestador de Serviços as seguintes alterações/atualizações:

- quaisquer alterações/informações adicionais que ocorreram/tornaram-se disponíveis desde que o pedido de apoio foi efetuado e que influenciam o pedido de apoio.
- quaisquer alterações no ambiente do sistema no site do Cliente que possam influenciar a resolução do pedido de apoio.
- caso o pedido de apoio já não seja válido (por exemplo, resolvido).

3.3. Requisitos do Sistema e Versões mais recentes.

Para poder receber apoio do Serviço o Cliente é obrigado a garantir o cumprimento dos requisitos mínimos do Sistema, conforme estabelecido na Descrição dos Serviços.

3.4. Comunicação à Comunidade de Utilizadores.

O Prestador de Serviços informará o Cliente sobre quaisquer eventos relevantes do sistema (por exemplo, comunicação de Tempos de Inatividade de Serviço Planeados, etc.) através dos anúncios nos Serviços ou através da página web de informação dedicada aos Serviços. É obrigação do Cliente informar os utilizadores finais do Cliente sobre este evento.

3.5. Falha na cooperação.

Se o Cliente não cumprir as obrigações acima descritas, o Prestador de Serviços não será responsável por quaisquer consequências daí decorrentes, incluindo, nomeadamente, quaisquer atrasos na resolução de um pedido de apoio e/ou qualquer falha no cumprimento de quaisquer Níveis de Serviço, tal como estabelecido no presente Contrato.

3.6. Não Aplicabilidade do Contrato de Nível de Serviço.

Salvo disposição em contrário prevista na Descrição dos Serviços, o Contrato de Nível de Serviço não se aplica a (i) Serviços prestados gratuitamente, (ii) Serviços prestados para aplicações móveis, (ii) Serviços Complementares e (iii) Serviços Não-Hilti (“**Serviços Excluídos**”). O Prestador de Serviços não garante aos Serviços Excluídos qualquer disponibilidade e não presta quaisquer serviços de Apoio ou retificação aos Serviços Excluídos.

**Anexo 2 (Acordo de
Tratamento de Dados”)
para o Contrato de
Subscrição de Serviços e de
Software**

- (i) O presente Acordo de Tratamento de Dados (“**ATD**”) é celebrado por e entre:
- (ii) o Cliente, agindo como responsável pelo tratamento “**Responsável pelo Tratamento**”); e
- (iii) O Prestador de Serviços, agindo como subcontratante (“**Subcontratante**”),
- (iv) cada, uma “**Parte**”, coletivamente “**Partes**”.

Os termos utilizados neste ATD têm o mesmo significado que lhes é atribuído nos termos do Contrato e conforme melhor especificado no presente documento.

PREÂMBULO

CONSIDERANDO QUE, ao abrigo do Contrato de Subscrição de Software e de Serviços (“**Contrato**”) celebrado entre o Subcontratante e o Responsável pelo Tratamento, o Subcontratante concordou prestar os serviços conforme estabelecido no Acordo e conforme melhor especificado na Descrição dos Serviços do presente ATD (os “**Serviços**”);

CONSIDERANDO QUE, na prestação dos Serviços, o Subcontratante pode, de tempos em tempos, receber ou ter acesso a informações que possam ser qualificadas como dados pessoais na aceção das leis e disposições aplicáveis em matéria de proteção de dados;

CONSIDERANDO QUE, o Responsável pelo Tratamento contrata o Subcontratante como um Subcontratante autorizado a agir em nome do Responsável pelo Tratamento, tal como estipulado no artigo 28 do RGPD;

ASSIM, VISTOS OS CONSIDERANDOS SUPRA, e tendo em vista permitir que as Partes estabeleçam a sua relação em conformidade com a lei, as Partes celebraram o presente APD que se rege pelas seguintes disposições:

1. Terminologia

Para efeitos do presente APD, aplicam-se a terminologias e as definições utilizadas no RGPD. Além disso,

| | |
|------------------------------------|---|
| “ Estado-Membro ” | significa um país pertencente à União Europeia ou ao Espaço Económico Europeu; |
| “ Subcontratante Ulterior ” | significa qualquer outro subcontratante, situado dentro ou fora da UE/EEE, contratado pelo Subcontratante como subcontratante para a execução dos Serviços ou partes dos Serviços em nome do Responsável pelo Tratamento, contanto que esse Subcontratante Ulterior tenha acesso aos dados pessoais do Responsável pelo Tratamento exclusivamente para efeitos de prestação dos Serviços subcontratados em nome do Responsável pelo Tratamento. |
| “ Violação da Segurança ” | significa uma violação da segurança que conduza à destruição acidental ou ilícita, à perda, à alteração, à divulgação não autorizada de dados pessoais transmitidos, armazenados ou tratados de outra forma que afetem os dados pessoais do Responsável pelo Tratamento abrangidos pelo presente APD. |

Definições adicionais são fornecidas ao longo do presente APD.

2. Dados do tratamento

(a) Os dados das operações de tratamento fornecidos pelo Subcontratante ao Responsável pelo Tratamento como um subcontratante autorizado (por exemplo, o objeto do tratamento, a natureza e a finalidade do tratamento, o tipo de dados pessoais e categorias de titulares de dados) encontram-se especificados na Descrição dos Serviços.

3. Obrigações e responsabilidades do Responsável pelo Tratamento

- (a) O Responsável pelo Tratamento é responsável por assegurar que as atividades de tratamento relativas aos dados pessoais, tal como especificadas no Contrato e neste APD, são lícitas, justas e transparentes em relação aos titulares dos dados, conforme descrito na Descrição dos Serviços. Os dados pessoais reais carregados e/ou disponibilizados ao Subcontratante são exclusivamente controlados e monitorizados pelo Cliente e o Cliente é o único responsável por ter obtido todos os consentimentos e permissões necessários para realizar esse tratamento de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis. Em caso de eventuais violações, o Cliente indemnizará e exonerará de responsabilidade o Subcontratante de todas e quaisquer reclamações apresentadas contra o Subcontratante.
- (b) Não obstante qualquer disposição em contrário neste Contrato, o Responsável pelo Tratamento funcionará como um contacto único para o Subcontratante e é o único responsável pela coordenação interna, revisão e envio de instruções ou pedido de outros Responsáveis pelo Tratamento ao Subcontratante. O Subcontratante será exonerado da sua obrigação de informar ou notificar um responsável pelo tratamento quando tiver fornecido essas informações ou avisos ao Responsável pelo Tratamento. O Subcontratante tem o direito de recusar quaisquer instruções fornecidas diretamente por um responsável pelo tratamento que não seja o Responsável pelo Tratamento de modo similar. O Subcontratante funcionará como um único ponto de contacto para o Responsável pelo Tratamento e é o único responsável pela coordenação interna, revisão e envio de instruções ou pedidos do Subcontratante ao(s) Subcontratante(s) Ulterior(es) do Subcontratante.

4. Instruções

- (a) O Subcontratante é obrigado a tratar os dados pessoais apenas em nome do Responsável pelo Tratamento e de acordo com o presente APD e o Contrato.
- (b) As instruções do Responsável pelo Tratamento encontram-se exaustivamente definidas neste APD e no Contrato.

5. Obrigações do Subcontratante

- (a) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para que as pessoas autorizadas pelo Subcontratante tratem os dados pessoais em nome do Responsável pelo Tratamento, em especial os funcionários do Subcontratante bem como os funcionários de quaisquer Subcontratantes Ulteriores se comprometam com a confidencialidade ou estejam sob uma obrigação legal adequada de confidencialidade e que as pessoas que tenham acesso aos dados pessoais tratem esses dados pessoais em conformidade com este APD.
- (b) O Subcontratante congregará esforços comercialmente razoáveis para implementar e manter as medidas técnicas e organizacionais especificadas no Anexo 1 do presente APD. O Subcontratante pode alterar as medidas técnicas e organizacionais de tempos em tempos, desde que as medidas técnicas e organizacionais alteradas não sejam, no geral, menos protetoras do que aquelas previstas no Anexo 2. Alterações substanciais às medidas técnicas e organizacionais serão notificadas ao Responsável pelo Tratamento.
- (c) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar ao Responsável pelo Tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações do Subcontratante previstas no artigo 28 do RGPD e neste APD.
- (d) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer um relatório de auditoria independente a pedido do Responsável pelo Tratamento sendo esse relatório de auditoria solicitado apenas uma vez por ano civil e a custos do Responsável pelo Tratamento.
- (e) O Responsável pelo Tratamento é obrigado a notificar o Subcontratante no prazo de quarenta e oito (48) horas:
- qualquer pedido juridicamente vinculativo de divulgação dos dados pessoais por parte de uma autoridade competente para a aplicação da lei, a não ser que exista uma proibição em contrário, como uma proibição prevista no direito penal para preservar a confidencialidade de uma investigação policial; e
 - quaisquer reclamações e pedidos recebidos diretamente de um titular dos dados (por exemplo, no que diz respeito ao acesso, retificação, apagamento, restrição do tratamento, portabilidade dos dados, oposição ao tratamento de dados, tomada de decisão automatizada) sem responder a esse pedido, a não ser que o Subcontratante tenha sido autorizado a fazê-lo Controlador a fazê-lo pelo Responsável pelo Tratamento ou (ii) no caso de uma violação da Segurança da qual o Subcontratante tenha tomado conhecimento.
- (f) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para prestar assistência ao Responsável pelo Tratamento na sua obrigação de realizar uma avaliação do impacto da proteção de dados conforme possa ser exigido pelo artigo 35 do RGPD e consulta prévia, conforme possa ser exigido pelo artigo 36 do RGPD que diz respeito aos Serviços prestados pelo Subcontratante ao Responsável pelo Tratamento ao abrigo do presente APD, mediante o fornecimento das informações necessárias e disponíveis ao Responsável pelo Tratamento, sendo

quaisquer custos extraordinários suportados pelo Cliente.

(g) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para não continuar a tratar os dados pessoais, após o termo da prestação de Serviços, e eliminar quaisquer cópias existentes, a menos que a legislação da União Europeia ou do Estado-Membro exija que o Subcontratante conserve esses dados pessoais. .

6. Direitos do Titular dos Dados

(a) O Responsável pelo Tratamento é o principal responsável pelo tratamento e resposta aos pedidos feitos pelos titulares dos dados.

(b) O Subcontratante envidará esforços comercialmente razoáveis para prestar assistência ao Responsável pelo Tratamento com quaisquer medidas técnicas e organizacionais adequadas e possíveis para responder aos pedidos de exercício dos direitos dos titulares dos dados previstos no Capítulo III do RGPD, confirmando aqui o Responsável pelo Tratamento que as medidas técnicas e organizacionais previstas no Anexo 2 são suficientes.

(c) O Responsável pelo Tratamento é obrigado a determinar se um titular dos dados tem ou não o direito de exercer quaisquer direitos dos titulares de dados estabelecidos na presente Secção 6 e dar especificações ao Subcontratante em relação à medida em que a assistência especificada na alínea b da Secção 6 é necessária.

7. Subcontratação

(a) Os Subcontratantes podem subcontratar as suas obrigações ao abrigo do presente APD em conformidade com os requisitos aqui previstos nas empresas afiliadas dos Subcontratante e/ou a terceiros ("Subcontratantes Ulteriores"). Uma lista dos Subcontratantes Ulteriores a trabalhar com os Subcontratantes a partir da Data de Entrada em Vigor: do Contrato encontra-se estabelecida na respetiva Descrição de Serviços e o Cliente concorda com a contratação desses Subcontratantes Ulteriores.

(b) Durante o Período de Vigência, os Subcontratantes notificarão o Cliente, mediante um pré-aviso com uma antecedência mínima de quatro (4) semanas ("**Notificação de Alteração de Subcontratante Ulterior**") antes de autorizar qualquer novo Subcontratante Ulterior ("Data de Entrada em Vigor da Alteração do Subcontratante Ulterior"). Se o Cliente não aprovar o envolvimento desse novo Subcontratante Ulterior, o Cliente poderá rescindir o Contrato mediante aviso prévio por escrito com duas (2) semanas de antecedência, incluindo uma explicação dos motivos razoáveis para a não aprovação do Subcontratante Ulterior, em relação à Data de Entrada em Vigor da Alteração do Subcontratante Ulterior. Se o Cliente não se opuser à Notificação de Alteração de Subcontratante Ulterior de acordo com o disposto previamente, tal será considerado como aceitação pelo Cliente do novo Subcontratante Ulterior. Os Subcontratantes continuam a ser responsáveis pelo cumprimento das obrigações deste APD por parte de quaisquer Subcontratantes Ulteriores.

(c) No caso de um Subcontratante Ulterior estar localizado fora da UE/EEE num país que não seja reconhecido como fornecendo um nível adequado de proteção de dados, o Subcontratante (i) celebrará (i) um acordo de tratamento de dados tendo por base as Cláusulas-Tipo da UE (Subcontratante para Subcontratante), ou (ii) fornecerá ao Responsável pelo Tratamento informações sobre a certificação do Subcontratante Ulterior ao abrigo do programa Privacy Shield e confirmará que a certificação do Subcontratante Ulterior ao abrigo do Programa Privacy Shield ainda é válida sob pedido do Responsável pelo Tratamento, ou (iii) fornecerá ao Responsável pelo Tratamento, sob pedido deste, outras informações e documentação relevantes sobre o mecanismo de transferência de dados internacional nos termos do artigo 46.º do RGPD que é usado para divulgar legalmente os dados pessoais do Responsável pelo Tratamento ao Subcontratante Ulterior.

10. Período de Vigência e Cessação

O período de vigência deste APD é idêntico ao período de vigência do Contrato. Salvo disposição em contrário, os direitos e requisitos de cessação serão idênticos aos estabelecidos no Contrato.

11. Diversos.

(a) As Partes são obrigadas a cumprir essas obrigações ao abrigo do RGPD e de quaisquer outras leis de proteção de dados aplicáveis, se for caso disso, ao Responsável pelo Tratamento na sua função de responsável pelo tratamento de dados ou ao Subcontratante na sua função de subcontratante de tratamento de dados.

(b) Se e na medida do necessário para cumprir as disposições obrigatórias relativas ao comissionamento e desempenho do Subcontratante ao abrigo da legislação aplicável ao Responsável pelo Tratamento, este último poderá exigir quaisquer alterações necessárias (incluindo adendas) às disposições deste APD e dos seus anexos. Se o Responsável pelo Tratamento e o Subcontratante não chegarem a acordo sobre as alterações necessárias para cumprir os requisitos legais obrigatórios no prazo de trinta (30) dias após a receção pelo Subcontratante do aviso escrito com as alterações obrigatórias, qualquer uma das Partes pode rescindir este APD mediante um aviso prévio de trinta (30) dias por escrito.

Em caso de inconsistências entre as disposições do presente APD e quaisquer outros acordos entre as Partes, prevalecerão as disposições do presente APD no que respeita às obrigações de proteção de dados das Partes.

Anexo I do APD (medidas técnicas e organizacionais)

Descrição das medidas técnicas e organizacionais implementadas pelo Subcontratante conforme verificadas e confirmadas pelo Subcontratante:

Controlo do Acesso às Áreas de Tratamento

- O Importador de Dados implementa medidas adequadas para impedir que pessoas não autorizadas consigam acesso físico ao equipamento de tratamento de dados onde os Dados Pessoais são tratados ou utilizados, nomeadamente:
 - O acesso ao site é rastreado e documentado.
 - O acesso ao site é supervisionado e protegido por um sistema de segurança apropriado e/ou organização de segurança.
 - Os visitantes serão permanentemente monitorizados.

Controlo do Acesso aos Sistemas de Tratamento de Dados

- O Importador de Dados implementa medidas adequadas para impedir que os sistemas de tratamento de dados utilizados para o tratamento de Dados Pessoais sejam utilizados ou acedidos logicamente por pessoas não autorizadas, nomeadamente:
 - Estão implementados métodos de identificação e autenticação do utilizador para garantir acesso controlado ao sistema de tratamento.
 - O controlo e as autorizações de acesso são definidos de acordo com um princípio de "necessidade de ter".
 - Os endpoints internos do Importador de Dados utilizados para apoiar o serviço de software estão protegidos para impedir o acesso não desejado aos sistemas e para evitar a infiltração de software malicioso. Isto abrange tecnologias como firewalls, deteção antivírus, deteção de malware, deteção e prevenção de intrusões e outras. Estas tecnologias serão ajustadas para novos níveis com base no desenvolvimento global nestas áreas.

Controlo do Acesso para Utilizar Áreas Específicas dos Sistemas de Tratamento de Dados

- O Importador de Dados implementa medidas adequadas no âmbito dos pedidos para que as pessoas com direito a utilizar o sistema de tratamento de dados só possam aceder aos dados no âmbito e na medida em que estejam abrangidas pela sua autorização de acesso (autorização) e os dados pessoais não possam ser lidos, copiados ou modificados ou removidos sem autorização adequada, nomeadamente:
 - Para o pessoal do Importador de Dados estão implementadas políticas e os mesmos recebem formação relacionada com o acesso a dados pessoais.
 - O Importador de Dados informa o seu pessoal sobre os procedimentos de segurança relevantes, incluindo possíveis consequências da violação das regras e procedimentos de segurança.
 - Para efeitos de formação, o Importador de Dados só utilizará dados anónimos.
 - O acesso aos dados é feito a partir de um local controlado ou através de um acesso controlado à rede.
 - Os dispositivos finais utilizados para aceder aos dados estão protegidos por mecanismos de proteção do cliente atualizados.

Controlo da Transmissão

- O Importador de Dados implementa medidas adequadas para garantir que os Dados Pessoais não possam ser lidos, copiados, modificados ou apagados sem autorização durante a transmissão eletrónica, o transporte ou o armazenamento nos suportes de armazenamento, e que as entidades-alvo para qualquer transferência de Dados Pessoais através da transmissão de dados possam ser estabelecidas e verificadas (controlo de transferência de dados), nomeadamente:

- Controlo da transferência de dados entre o Exportador de Dados e o serviço de software fornecido pelo Importador de Dados:
 - Os serviços de software do Importador de Dados utilizam encriptação para garantir a confidencialidade e integridade/autenticidade ao transferir dados do Exportador de Dados para o serviço de software.
- Controlo das transferências de dados entre Importadores de Dados e Subcontratantes Ulteriores:
 - Além das áreas contratuais acordadas a recuperação de dados só é permitida para atividades de apoio dedicadas e apenas para pessoal de apoio autorizado.
 - O processo de autorização para o pessoal de apoio do Importador de Dados que realiza transferências de dados é regulado através de um processo definido.
 - Se os dados tiverem de ser copiados para meios específicos de transporte para um terceiro, esses meios serão tratados com discernimento de acordo com a sensibilidade dos dados.
 - São estabelecidos procedimentos documentados para a transferência segura de Dados Pessoais.

Controlo de Contributos, Controlo do Tratamento e Separação para diferentes finalidades

- O Importador de Dados implementa medidas adequadas para garantir que os dados pessoais sejam tratados de forma segura e exclusivamente de acordo com as instruções do Exportador de Dados, nomeadamente:
 - O acesso aos dados é separado através da segurança da aplicação para os utilizadores apropriados.
 - A aplicação suporta a identificação e autenticação dos utilizadores.
 - As funções da aplicação e o acesso resultante assentam em papéis baseados na função a executar dentro da aplicação.

Quando razoável e exequível, o Importador de Dados pode implementar nos seus softwares controlos para validar a entrada de dados e/ou para rastrear a utilização ou modificação de dados.