

Contrato de prestação de serviços Cloudware, S.A.

(Assistência técnica remota)

- Cloudware, S.A. NIPC 509788734, com sede na Rua de Justino Teixeira, Empreendimento Centro de Campanhã, escritórios 212, 213 e 214, 4300-274 Porto, representada pelo seu Diretor Vítor Pedro Figueiredo de Pinho e o CLIENTE identificado na fatura-recibo.

Celebram contrato para prestação de serviços que tem por objecto a assistência técnica remota ao TOOnline nos termos e condições que constam, no descritivo da fatura-recibo e que faz parte integrante deste contrato, após a aceitação do Cliente.

1º - Os serviços contratados serão prestados exclusivamente por via remota, de acordo com as condições definidas sobre o preço, número de incidências e prazo máximo de utilização escolhido pelo CLIENTE no momento da compra e referenciado na fatura-recibo emitida por via eletrónica no momento da subscrição.

2º - Ficam expressamente excluídos do serviço a prestar quaisquer esclarecimentos de carácter contabilístico, fiscal, legal ou de gestão, pelos quais a Cloudware não terá qualquer responsabilidade.

3º - Como contrapartida pela prestação dos serviços contratados, O cliente paga à Cloudware quantia que consta na fatura-recibo, acrescido de iva à taxa legal.

4º - O contrato vigorará pelo prazo que consta da fatura-recibo.

5º - O incumprimento da Cloudware confere ao Cliente o direito de resolver o contrato, igualmente por comunicação via mail.

6º - O serviço é ativado na empresa seleccionada e está disponível para utilização por qualquer utilizador registado na aplicação.

7º - A Cloudware, S.A. assegura a prestação do serviço de suporte telefónico TOOnline através do número de telefone **227 660 200** e está disponível todos os dias úteis, das 9h às 13h e das 14h às 18h, salvo falha no fornecimento do serviço telefónico do operador de telecomunicações ou intervenção técnica programada previamente comunicada ao CLIENTE.

8º - Considera-se incidência / contacto de suporte, a apresentação de uma questão, dúvida ou problema na configuração ou utilização da aplicação TOOnline. Sempre que o contacto esteja relacionado com a comunicação de anomalias da aplicação, não será debitado ao saldo de incidências.

9º - Tratamento de dados pessoais em Subcontratação:

- a) O Cliente concorda que no âmbito deste contrato de prestação de serviços, pode tornar-se necessário o acesso pela Cloudware, a dados pessoais em que o Cliente atua como Responsável pelo tratamento de dados, e a Cloudware, S.A. como Subcontratante, nos termos e para os efeitos das definições contidas no artigo 4.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
- b) O Responsável e o Subcontratante comprometem-se a cumprir a legislação de proteção de dados pessoais em vigor, nomeadamente o RGPD, e a respeitar os Direitos dos Titulares dos dados.
- c) O Subcontratante compromete-se a realizar apenas os tratamentos de dados pessoais definidos e autorizados neste contrato, ou em instruções que o Responsável lhe entregue por escrito.
- d) Para o efeito e sempre que necessário para execução das operações de assistência que impliquem acesso à informação do Cliente, A Cloudware gerará um código na respetiva página de suporte disponível no produto que a que o Cliente acederá e validará, podendo facultar por e-mail ou por telefone (neste caso o Cliente autoriza a gravação desse segmento da chamada) à Cloudware, S.A., autorizando o acesso a toda a informação registada, para diagnóstico e resolução da questão colocada.
- e) Em qualquer caso a Cloudware, enquanto Subcontratante, compromete-se a conceder acesso aos dados apenas a colaboradores afetos às tarefas associadas ao cumprimento deste contrato
- f) O Subcontratante comprometerá os colaboradores a quem dê acesso aos dados pessoais com o dever de confidencialidade sobre os mesmos.
- g) O Subcontratante garante realizar os tratamentos de dados pessoais sob condições de segurança que assegurem a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- h) O Subcontratante compromete-se a assistir o Responsável, de forma diligente, na resposta ao exercício de direitos pelos titulares dos dados.
- i) O Subcontratante compromete-se a notificar imediatamente o Responsável quando tome conhecimento de uma violação de dados pessoais.
- j) O Subcontratante compromete-se a apagar as suas cópias dos dados pessoais assim que termine a prestação dos serviços a que se refere este contrato.
- k) O Subcontratante compromete-se ainda a (i) não subcontratar o tratamento sem autorização escrita pelo Cliente (Responsável); (ii) a informar o Cliente (Responsável) se considerar que o tratamento que lhe foi solicitado viola a legislação de proteção de dados pessoais em vigor; (iii) Facilitar ao Cliente (Responsável) a realização de auditorias ou inspeções aos tratamentos realizados no âmbito deste contrato.
- l) O subcontratante declara que não procede em caso algum à transferência internacional de dados.

10º - O contrato entra em vigor imediatamente após o pagamento e confirmação da aceitação no campo assinalado no final deste documento, é válido pelo tempo definido no pacote de serviços escolhido pelo Cliente e que consta na fatura-recibo emitida pela Cloudware, S.A. e que faz parte integrante deste contrato.

11º - A Cloudware, S.A. pode, em virtude do período de férias do seu pessoal ou de quaisquer outros motivos de força maior, suspender a prestação do serviço de assistência técnica até 5 (cinco) dias úteis por ano, bastando para tal o envio de uma comunicação através de qualquer meio escrito, físico ou eletrónico (email). Este procedimento não carece de aceitação por parte do CLIENTE.

12º - Qualquer alteração relativa aos dados dos Outorgantes do contrato, designadamente alterações de morada, número de telefone, ou do endereço de email deve ser comunicado ao outro Outorgante através de qualquer meio escrito com antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à alteração, por forma a tornar exequível o respetivo processamento.

13º - A Cloudware apenas será responsável pelos danos que a sua actuação comprovadamente provoque em dados registados na base de dados do Cliente. Em tal eventualidade, a responsabilidade da Cloudware fica limitada a um valor máximo de indemnização equivalente ao montante pago pelo Cliente na última subscrição da licença TOConline.

14º - Para dirimir todas as questões emergentes da execução deste contrato é desde já acordado entre as partes outorgantes o foro da Comarca do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cloudware, S. A.

