

ENTRE **Higher Functions, Sistemas Informáticos Inteligentes Lda.**, também conhecida por **pcm**, contribuinte N.º 505 934 234, adiante designada por **pcm** E cliente, adiante designada por **CLIENTE**, é celebrado o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Manutenção Tecnológica askWhizz**, nos termos e condições constantes das seguintes cláusulas:

1ª Objecto | Pelo presente contrato, a **pcm** prestará serviços de manutenção ao **CLIENTE** relativamente ao seu parque informático e respectivo "Software", nomeadamente serviços de microinformática em PCs (Hardware e Software), equipamento de rede, Sistemas Operativos e aplicações não proprietárias ou especializadas.

1. O parque e equipamentos abrangidos pelo presente contrato, assim como outras especificidades do parque, são presentes da área de cliente em <https://client.pcm.pt>.
2. A **pcm** poderá ainda prestar ainda serviços de manutenção aos componentes e/ou outros equipamentos ou Software que lhe venham a ser posteriormente adquiridos, ou aqueles incorporados, sendo tais serviços objecto de eventual adição ao presente contrato.
3. A **pcm** poderá subcontratar terceiros para a prestação de alguns ou de todos os serviços de manutenção previstos no presente contrato, cabendo à **pcm**, em qualquer caso, a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas no presente contrato.

2ª Obrigações do CLIENTE | Sem prejuízo de outras obrigações decorrentes da lei, constituem obrigações do CLIENTE:

1. Facultar aos funcionários, representantes ou colaboradores de **pcm**, desde que devidamente identificados, o acesso suficiente aos equipamentos para a prestação dos serviços ora contratados;
2. Garantir a legalidade de todo o software presente nas suas instalações sobre o qual é requerido suporte, exonerando desde já a **pcm** de qualquer responsabilidade sobre a legalidade, uso, origem ou legitimidade da informação nela presente.
3. Proceder ao preenchimento da ficha de intervenção para cada serviço prestado.
4. Salvo expressa inclusão de serviços de salvaguarda, armazenamento, restauro e/ou recuperação de dados explicitamente acordados entre as partes, o **CLIENTE** é inteiramente responsável por manter salvaguardados os seus dados; considerando que há sempre um risco de perda de dados no âmbito de qualquer intervenção nos equipamentos, a **pcm** não se responsabiliza pela eventual perda parcial ou total de informação, excepto em instâncias de negligência técnica.

3ª Descrição dos serviços | Consideram-se incluídos no presente contrato os seguintes serviços a prestar pela **pcm**:

1. Suporte técnico ilimitado telefónico e por chat, por via remota.
 2. Manutenção corretiva, incluindo diagnóstico e resolução remota, local ou laboratorial, no âmbito de reparação de avarias ou anomalias, necessária para repor em funcionamento os equipamentos contratados. Salvo exposto acordo de menores prazos, o tempo médio de resposta para estes serviços é de 24 horas úteis, sendo prestados entre as 9h e as 19h nos dias úteis.
 3. Os serviços de manutenção previstos neste contrato incluem apenas apoio resolutivo à estrutura informática existente, o que exclui reestruturação ao parque informático do CLIENTE, nomeadamente serviços de instalação de novos equipamentos, infraestrutura de rede ou desenvolvimento e/ou parametrização de novas aplicações. Alterações à realidade encontrada poderão ser alvo de análise consultiva por parte da **pcm** durante o período inicial do contrato, sendo objeto de cotação, exceto se tais serviços se encontrem englobados no âmbito de prestação acordado.
 4. Apoio técnico-consultivo no planeamento e instalação de alterações técnicas consideradas necessárias a uma melhoria na utilização, rendimento e/ou segurança dos equipamentos; É prerrogativa da **pcm** a escolha pelo método de apoio que melhor serve os objectivos resolutivos de cada intervenção, incluindo a opção de apoio remoto ou de recolha, reparação laboratorial e entrega em alternativa à resolução local.
- Consultar www.pcm.pt, www.askwhizz.com e <https://clients.pcm.pt> para mais informações relativas aos serviços a prestar, localizações e equipamentos abrangidos.

4ª Serviços adicionais | O **CLIENTE** poderá solicitar cotação para a prestação de serviços adicionais, não previstos na cláusula anterior:

1. Serviços de manutenção prestados fora do período de serviço descrito no número 2 da cláusula anterior;
2. Assistência ou manutenção em equipamentos ou locais alternativos;
3. Reparação de danos causados pela manutenção ou reparação de equipamentos por técnicos não pertencentes aos quadros de **pcm** (ou do fabricante) ou de entidades por este subcontratadas.
4. Fornecimento, aluguer ou empréstimo de equipamentos ou software adicionais ou de substituição.
5. Serviços de cablagem, de transporte de equipamento ou de mudança de instalações.
6. Suporte a software proprietário, especialista ou equipamento que não se insira no contexto funcional de computadores pessoais, respectivos sistemas operativos e rede intranet e internet.
7. Execução de trabalhos elétricos.

5ª Excluições | Ficam excluídos dos serviços de manutenção objecto do presente contrato os seguintes:

1. Instalação de Software sem o respectivo comprovativo legal;
2. Serviços resolutivos consequentes de reiterada utilização deficiente dos equipamentos ou ausência de cumprimento das premissas de boa utilização transmitidos pela **pcm** ou pelos fabricantes.
3. Serviços resolutivos em que não tenham sido seguidas as recomendações de estabilização preventiva de tais equipamentos, como seja a substituição de *hardware* defeituoso ou atualização de *software* em conformidade com as necessidades de utilização do CLIENTE.

6ª Preços dos serviços, Faturação e Condições de Pagamento | Os serviços de manutenção descritos no presente contrato terão o custo previsto na proposta partilhada e aceite pelo cliente, acrescido do IVA à taxa legal em vigor, calculado em proporção com o período de vigência previsto na cláusula 10.

1. Os serviços de manutenção adicionais ou aquisição de equipamentos serão alvo de análise

orçamental com base nas tabelas **pcm** aplicando um desconto mínimo de 10%.

2. Os valores referidos nos números anteriores serão atualizados, no início de cada período de vigência do presente contrato, de acordo com a variação do índice de preços ao consumidor divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística no ano civil anterior e verificada desde o início do contrato ou da última renovação.

3. Para os efeitos previstos no número anterior, **pcm** comunicará por escrito à **CLIENTE** o novo preço dos serviços de manutenção para o período anual seguinte, 30 (trinta) dias antes do início de qualquer período de renovação.

4. A **pcm** procederá à faturação mensal dos serviços de manutenção dos equipamentos no início de cada mês de prestação.

5. A faturação de serviços de manutenção adicionais será efectuada na data da sua prestação ou após a ocorrência que lhes deu origem.

6. As facturas emitidas por **pcm** deverão ser liquidadas pelo **CLIENTE** no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis.

7. Em caso de mora do **CLIENTE** no cumprimento das obrigações emergentes do presente contrato, a **pcm** poderá suspender a prestação dos serviços contratados, dependendo do seu reinício da efetiva cobrança, no prazo de 10 dias a contar da data de vencimento das obrigações em questão, se forem de natureza pecuniária, das importâncias em dívida, acrescidas dos respectivos juros de mora à taxa de 1% por cada dia de atraso.

7ª Confidencialidade e Responsabilidade | A **pcm** obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação relativamente aos dados, negócios e que, em geral, seja interno do **CLIENTE**, a que eventualmente tenha acesso.

1. As partes obrigam-se expressamente a utilizar a informação confidencial a que tenham acesso, única e exclusivamente para efeitos e no âmbito da prestação dos serviços regulados no presente contrato, abstendo-se de qualquer uso fora desse contexto e independentemente dos fins, quer em benefício próprio quer de terceiros.

2. As partes serão reciprocamente responsáveis, constituindo-se na obrigação de indemnizar, em caso de lesões físicas ou danos materiais, que sejam diretamente causadas por negligência sua ou do seu pessoal, em resultado do cumprimento das obrigações que para cada uma decorrem do presente contrato.

3. As obrigações ora contraídas por **pcm** e relativas a todos os serviços previstos no presente contrato, limitam-se ao fornecimento de meios e não de resultados, pelo que se exclui qualquer responsabilidade perante o **CLIENTE** ou terceiros, e que possa estar relacionada com a prestação desses serviços, salvo se for consequência de ação dolosa ou negligência grave dos técnicos da **pcm**.

4. Os serviços prestados no âmbito deste contrato não garantem o funcionamento ininterrupto dos equipamentos, não sendo **pcm** responsável por perdas de informação decorrentes da falta de funcionamento dos referidos equipamentos, a não ser que resultem de ação dolosa ou negligência grave dos técnicos de **pcm**.

8ª Risco | As partes não serão responsáveis pelos atrasos ou faltas no cumprimento das suas obrigações contratuais decorrentes de factos estranhos à sua vontade e que lhes não sejam imputáveis ou por casos de força maior, tais como greves, em Portugal ou no estrangeiro, guerra, rebelião civil, conflitos laborais, ou por qualquer outra causa que razoavelmente esteja fora do seu controle, incluindo falhas ou flutuações de energia eléctrica, calor, luz, ar condicionado ou equipamentos de telecomunicações, sendo que esses atrasos ou faltas não serão considerados fundamento para a resolução do presente contrato, salvo se provierem de ato ou omissão culposa de qualquer das partes.

9ª Resolução do contrato | Sem prejuízo de outros direitos que legal e contratualmente lhes assistam, o incumprimento de qualquer cláusula contratual confere à parte não faltosa o direito de resolver o presente contrato, através de comunicação escrita, registada e com aviso de recepção, dirigida à outra parte, se a falta não for reparada no prazo de 30 (trinta) dias a contar da recepção da comunicação escrita para esse efeito dirigida à parte faltosa.

1. A resolução do contrato nos termos previsto nesta cláusula não preclui o direito da parte não faltosa aos pagamentos em mora e às indemnizações que lhe sejam devidas.

2. Qualquer das partes poderá ainda resolver o presente contrato, se a outra se apresentar à falência, requerer ou for requerida um qualquer meio de recuperação ao abrigo do disposto no Código de Processos Especiais de Recuperação de Empresas e de Falência, ou lhe forem, por qualquer forma, apreendidos bens.

3. No caso de a **pcm** resolver o presente contrato o **CLIENTE** não fica exonerado do pagamento das quantias vencidas até ao momento da resolução, e cabendo à **pcm** o direito de reter as quantias já recebidas.

10ª Vigência | O presente contrato terá a duração inicial de 12 meses, com início a partir da sua adjudicação final, sendo renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo oposição à renovação comunicada por escrito por uma das partes à outra, com a antecedência de 60 dias relativamente ao seu termo ou ao termo do período renovatório.

11ª Foro | Para todos os litígios emergentes da execução e interpretação do presente contrato será competente o tribunal da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa das partes a qualquer outro.

12ª Proteção de dados | No âmbito da prestação dos serviços, a **pcm** poderá aceder a dados pessoais sob responsabilidade do **CLIENTE**, atuando como subcontratante, nos termos do artigo 28.º do RGPD. A **pcm** compromete-se a tratar esses dados apenas de acordo com as instruções documentadas do **CLIENTE**, a implementar medidas técnicas e organizativas adequadas à sua segurança e a garantir o dever de confidencialidade de todos os colaboradores e subcontratados com acesso aos mesmos. As partes obrigam-se a cumprir a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, podendo ser firmado, quando necessário, acordo específico de subcontratação em anexo ao presente contrato.

