

Contrato de Assistência Técnica Termos e Condições Gerais do Contrato de Assistência Técnica

A **Exportech Portugal**, contribuinte número 508949203, com sede na Rua Fernando Farinha nº 2ª/B, 1950-448 Lisboa, compromete-se, através deste Contrato de Assistência Técnica (CAT), a prestar o serviço de assistência técnica à **#NOMEDAEMPRESA#**, NIF #NIF#, com sede em #MORADA#, mediante os termos e condições a baixo descritas.

Aplicabilidade do Serviço / Compromisso:

Mediante a celebração deste contrato, a **Exportech Portugal** compromete-se a prestar serviços de assistência técnica na morada indicada pelo cliente na morada indicada neste contrato, ou comunicada aos nossos serviços aquando da compra do produto associado.

As características dos serviços a prestar serão de acordo com o Service Pack adquirido.

A obrigatoriedade da **Exportech Portugal** em prestar o serviço de assistência está sujeita ao cumprimento do pagamento do serviço contratado do segundo a modalidade acordada. A **Exportech Portugal** reserva o direito de anular o contrato em vigor se verificar o incumprimento ou desrespeito pelas condições aqui presentes.

Duração do Contrato:

O Contrato, independentemente do Service Pack contratado, terá a duração mínima de 1 (um) ano.

A **Exportech Portugal** possibilita a renovação dos Contratos de Assistência por períodos de 1 ano, sendo que o preço será determinado pela solução detida pelo cliente e estará disponível apenas sob consulta.

O presente contrato inicia em #DATAINICIAL# e é válido até #DATAFINAL#.

Pagamento:

O montante referido no Contrato deverá ser liquidado na íntegra até 30 Dias após a emissão da respetiva Fatura.

Cobertura Geográfica e Horário

O serviço de assistência técnica é prestado em todo o território de Portugal Continental, durante as horas de expediente da **Exportech Portugal** de segunda a sexta-feira, excluindo feriados, entre as 9:00 e as 13:00 e entre as 14:00 e as 18:00.

Procedimentos para Acionar o Serviço:

Em caso de avaria e para acionar o serviço contratado de assistência onsite, o contratante deverá comunicar o problema por escrito, através dos contactos de E-mail detalhados com indicação detalhada do problema e o nome da pessoa de contacto.

O contratante tem ainda à sua disposição uma linha de Helpdesk, disponível dentro do horário de expediente, para comunicar qual quer problema técnico bem como os telefones profissionais dos técnicos da **Exportech Portugal**

Contactos (09H-18H):

210 353555 - Sede - helpdesk@exportech.com.pt

961 032034 – José Jacinto - jose.jacinto@exportech.com.pt

967 018509 - Paulo Ferreira - paulo.ferreira@exportech.com.pt

Contrato de Assistência Técnica
Termos e Condições Gerais do Contrato de Assistência Técnica

Equipamentos Abrangidos pelo CAT:

#EQUIPAMENTOS#

Características do Serviço Contratado:

#CARACTERISTICAS#

Valor Anual: #VALOR# € (+IVA)

Contrato de Assistência Técnica
Termos e Condições Gerais do Contrato de Assistência Técnica

Termos e Condições:

1. A **Exportech Portugal** declara cumprir, e obriga-se a cumprir, o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro (“Lei de Proteção de Dados Pessoais”), na Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e demais legislação relativa à proteção de dados pessoais e proteção da privacidade no sector de comunicações eletrónicas, mantendo em total confidencialidade os dados pessoais (“Dados”), cujo acesso lhe tenha sido dado pela #NOMEDAEMPRESA#, no âmbito da prestação dos serviços, objeto do presente CONTRATO.
2. A **Exportech Portugal** obriga-se a atuar na medida das instruções que lhe forem transmitidas pela #NOMEDAEMPRESA#, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais de terceiros com que a #NOMEDAEMPRESA# se relacione, designadamente Clientes e Colaboradores.
3. Sempre que, no âmbito da prestação dos serviços, a **Exportech Portugal** tenha de proceder ou efetuar operações de tratamento automatizado ou manual de Dados ou informações comerciais da #NOMEDAEMPRESA# ou dos clientes deste obriga-se a:
 - a. Manter a confidencialidade desses Dados ou informações, podendo apenas facultá-los aos recursos alocados à prestação dos serviços ora contratados, na medida do estritamente necessário à referida prestação;
 - b. Tratar os Dados em estrita observância das instruções da #NOMEDAEMPRESA#;
 - c. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, a pagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os Dados, sem que para tal tenha sido a **Exportech Portugal** expressamente autorizada;
 - d. Exigir aos recursos humanos que afetar à prestação do serviço contratado, igual dever de confidencialidade e proteção dos Dados ou informações;
 - e. Caso a **Exportech Portugal** proceda a subcontratação de empresa terceira para execução deste contrato, a BIOIPROX deverá obter a autorização expressa da #NOMEDAEMPRESA#, ficando o subcontratado sujeito às mesmas obrigações da **Exportech Portugal**.
4. A **Exportech Portugal** não é responsável por qualquer perda ou dano direto, casual ou consequencial, incluindo custos resultantes do tempo de inatividade do sistema ou danos resultantes da perda de dados. Cabe ao contratante efetuar cópias de segurança periodicamente como precaução contra possíveis falhas no seu equipamento informático ou rede conectada ao equipamento e consequente perda de dados.
5. A **Exportech Portugal** não fica obrigada a prestar o serviço de assistência quando este/o problema resulte de:
 - a. Utilização imprópria ou inadequada por parte do utilizador;
 - b. Funcionamento que não esteja conforme as especificações do equipamento/software;
 - c. Utilização de meios e componentes não aprovados pelo fabricante e/ou pela **Exportech Portugal**;
 - d. Trabalho realizado por pessoal não qualificado que resulte em um agravamento da degradação do equipamento/problema técnico verificado;
 - e. Condições ambientais inadequadas ao armazenamento ou utilização do equipamento;
 - f. Problemas derivados de picos de corrente (A **Exportech Portugal** recomenda a utilização, e fornece, equipamentos de proteção contra picos de corrente);
 - g. Desastres naturais;
 - h. Outras causas que derivem da incorreta utilização do equipamento e/ou que estejam fora do controlo da **Exportech Portugal**.

Contrato de Assistência Técnica
Termos e Condições Gerais do Contrato de Assistência Técnica

Termo ou Cessação:

A **Expotech Portugal** pode pôr termo ao contrato em qualquer momento, caso o contratante deixe de cumprir as suas obrigações materiais de acordo com os termos e condições estipuladas.

Por concordar com as condições supra, este Contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes.

Expotech Portugal

P' #NOMEDAEMPRESA#

Número do Contrato: #NIF# #CODIGOCAT# - Celebrado em #DATAINICIAL# e válido até #DATAFINAL#