

Condições Gerais de Prestação de Serviços de Cloud

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais têm como objeto estabelecer as normas que regulam a prestação de serviços de Cloud pela Ar Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A., sociedade anónima, com sede no Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara Norte, 1350-352 Lisboa, com o número único de pessoa coletiva e de registo na CRC de Lisboa 506 303 810, com o capital social de € € 8.644.939,11 (“Ar Telecom”) ao cliente identificado no Formulário de Aquisição de Serviços de Cloud (“Cliente”).
- 1.2. A oferta de serviços de Cloud disponibilizada pela Ar Telecom ao Cliente encontra-se detalhada na cláusula 2.
- 1.3. Os serviços a serem prestados pela Ar Telecom ao Cliente (“Serviços”) estão identificados e detalhados no Formulário de Aquisição de Serviços de Cloud subscrito pelo Cliente (“Formulário”).
- 1.4. O Formulário, a proposta comercial apresentada pela Ar Telecom e aceite pelo Cliente (“Proposta Comercial”), os Níveis de Serviço para os Serviços de Cloud e as presentes Condições Gerais constituem o acordo entre as partes (“Contrato”).

2. Serviços

- 2.1. Alojamento (Housing) - é o Serviço que permite ao Cliente alojar os seus equipamentos informáticos nas instalações da Ar Telecom, localizadas em Portugal. Com o serviço é disponibilizado ao Cliente:
 - a) A instalação dos equipamentos em salas climatizadas, com sistema anti-incêndio, acesso controlado e vigiadas 24 horas por dia;
 - b) Um ponto de rede e um IP por servidor para a conectividade Internet;
 - c) Conectividade internet com a largura de banda indicada no Formulário de Aquisição de Serviços ou na Proposta Comercial;
 - d) Corrente elétrica ininterrupta (UPS e gerador);
 - e) Câmaras de vigilância nas áreas de utilização e serviços comuns;
 - f) Sistemas de acesso restrito nos serviços comuns.
- 2.2. Centro de Dados Virtual (Virtual Data Center) - é o Serviço que disponibiliza ao Cliente servidores virtuais (capacidade de processamento e memória) e/ou espaço de armazenamento de dados e/ou largura de banda, tudo através de equipamento (hardware) propriedade da Ar Telecom ou de terceiros por ela contratados. O serviço disponibilizado tem as seguintes características:
 - a) O hardware poderá ser ou não compartilhado por vários clientes, sendo que cada cliente é responsável pelo respetivo acesso à infraestrutura contratada;
 - b) O Serviço garante o acesso a volumes máximos de utilização de memória, espaço em disco, largura de banda e capacidade de processamento; e
 - c) O Cliente é responsável por todo e qualquer acesso à infraestrutura virtual contratada, bem como pelo respetivo tráfego e os dados armazenados, aos quais a Ar Telecom é completamente alheia.
- 2.3. Proteção de Dados (Data Protection) – conjunto de serviços para proteção de dados, consistindo em alojamento de cópias de segurança, replicação de informação e repositórios de dados nas instalações da Ar Telecom, para clientes cujos dados primários se encontrem fora da Ar Telecom.

Fazem parte da Proteção de Dados os seguintes serviços:

 - a) Backup as a Service – serviço que permite efetuar cópias de segurança de sistemas nas instalações de clientes, para repositório na Ar Telecom.
 - b) Veeam Backup Connect – serviço que permite adicionar um repositório de dados localizado na Ar Telecom a um sistema de backup baseado em Veeam pertencente ao Cliente.
 - c) DR as a Service – solução de replicação de máquinas virtuais e reserva de capacidade computacional, que permite o arranque rápido de uma infraestrutura de IT na Ar Telecom em caso de desastre e consequente inoperacionalidade da infraestrutura que se encontra nas instalações do Cliente.
 - d) Veeam DR Connect – serviço que adiciona um repositório de dados e um plano de capacidade com reserva computacional a um sistema baseado em Veeam pertencente ao Cliente.
 - e) 365 Backup – solução baseada em Veeam que permite efetuar a salvaguarda de dados localizados na plataforma Microsoft 365 para um repositório localizado na Ar Telecom.
 - f) Cloud2Cloud Backup – solução baseada em Arcserve que permite efetuar a salvaguarda de dados localizados em plataforma SaaS (Microsoft 365, Microsoft Dynamics, Sales Force, Google workplace) para um repositório localizado na Cloud da própria ArcServe.

Para efeitos deste Contrato, considera-se conteúdo todos e quaisquer dados eletrónicos, inclusive dados audiovisuais, de qualquer forma armazenados, divulgados e/ou disponibilizados pelo Cliente em quaisquer repositórios hospedados em infraestrutura da Ar Telecom no âmbito do serviço da proteção de dados.
- 2.4. Cloud dedicada VMware vCloud - serviço que disponibiliza infraestrutura de hardware em servidor dedicado com volumes de storage dedicados ao cluster, inseridos na plataforma de Virtual data center VMware com portal vCloud Director.

2.5. Cloud dedicada Baremetal - serviço que fornece em regime de aluguer mensal, infraestrutura de hardware em servidor dedicado com armazenamento interno e a possibilidade de contratar configurações de storage à medida.

3. Subscrição dos serviços

3.1. Aquando da celebração do Contrato, o Cliente compromete-se a fornecer os respetivos dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual, responsabilizando-se civil e criminalmente pelas informações prestadas.

3.2. Para efeitos de comprovação de dados, a Ar Telecom poderá exigir a exibição do bilhete de identidade/cartão do cidadão ou passaporte do(s) representante(s) legal(is) que vincula(m) o Cliente.

4. Prestação dos serviços

4.1. A Ar Telecom garante ao Cliente o acesso aos Serviços, em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas entre as partes e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de Serviço.

4.2. A Ar Telecom assegura a prestação dos Serviços de forma profissional e competente, e com a qualidade medida pelos níveis de serviço ("SLA") definidos em Níveis de Serviço para os Serviços de Cloud e com os valores fixados no Formulário, salvo na situação de interrupção prevista na cláusula 7, qualquer impossibilidade técnica ou legal imputável a terceiros ou situações não controláveis pela Ar Telecom que possam ser incluídas no conceito de força maior, nomeadamente, guerra (declarada ou não), insurreições civis, atos terroristas, decisões governamentais, terremotos, inundações ou outras catástrofes naturais.

4.3. Para efeitos de acesso e utilização de alguns Serviços, a Ar Telecom indicará um código de utilizador único (user) e criará uma palavra-passe (password) de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.

4.4. Os referidos elementos de identificação (user e password) são intransmissíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cedência de uso a terceiros, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização e salvaguarda.

4.5. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável pelas tentativas de intrusão internas ou externas na rede do Cliente, comprometendo-se este a alertar a Ar Telecom, assim que possível, da sua ocorrência.

4.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, nacionais e internacionais, que suportam os Serviços, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam diretamente controlados pela Ar Telecom.

4.7. A Ar Telecom poderá acrescentar novas funcionalidades aos Serviços sem necessidade de aviso prévio ao Cliente, desde que se mantenham todas as funcionalidades originalmente contratadas.

4.8. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom realize auditorias periódicas aos servidores e demais equipamentos com vista a salvaguardar o cumprimento de obrigações legais e a proteção de direitos de propriedade intelectual de terceiros.

4.9. O Cliente reconhece e aceita que, para a realização das auditorias mencionadas no ponto anterior, é necessário existir instalado em cada servidor virtual um agente de monitorização disponibilizado pela Ar Telecom.

5. Ativação dos serviços

5.1. Salvo indicação em contrário no Formulário ou na Proposta Comercial, a Ar Telecom procederá à ativação dos Serviços contratados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data de assinatura do Formulário, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, que, neste caso, informará o Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias da data em que seja detetada a impossibilidade.

5.2. A prestação dos Serviços poderá estar dependente de testes prévios, caso em que o Cliente permitirá a sua realização e colaborará com a Ar Telecom para o efeito.

6. Utilização dos serviços

6.1. O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada e razoável dos Serviços, e a não utilizar os Serviços (i) como forma de causar danos a terceiros ou à Ar Telecom, (ii) para criar, propagar ou manter e armazenar conteúdos ilícitos, impróprios ou difamatórios, (iii) na violação de qualquer princípio geral e de Ordem Pública ou de qualquer lei ou regulamento em vigor e/ou (iv) no desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e de proteção de dados pessoais

6.2. O Cliente obriga-se a cumprir a Política de Utilização Responsável dos Serviços ("PUR") disponível no website da Ar Telecom (www.artelecom.pt) e a consultar regularmente este website para conhecer eventuais revisões à PUR.

7. Suspensão dos serviços

7.1. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom pode suspender os Serviços caso se verifique alguma das seguintes situações: (i) Mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente; (ii) O Cliente viole as condições de acesso e/ou de utilização dos Serviços; (iii) Quando esteja em causa a segurança ou integridade

da infraestrutura que suporta os Serviços; (iv) Existindo fundadas suspeitas da utilização dos Serviços, por parte do Cliente ou de terceiros, para fins ilícitos; e (v) Manutenção técnica.

- 7.2. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável por perdas de dados/informação que possam resultar da suspensão do serviço em caso de incumprimento pelo Cliente de alguma das obrigações emergentes do Contrato.
- 7.3. As suspensões do Serviço nos termos indicados em 7.1 não serão contabilizadas para efeitos de medição dos SLA.
- 7.4. A suspensão dos Serviços nos termos indicados em 7.1 (i) só poderá ocorrer após 20 dias da notificação da mora por parte da Ar Telecom.
- 7.5. Sempre que as suspensões forem de natureza previsível, a Ar Telecom comunicará ao Cliente, com pré-aviso adequado, a respetiva ocorrência.
- 7.6. O Cliente reconhece e aceita que a suspensão dos Serviços nos termos indicados em 7.1 não lhe confere, a si ou a qualquer terceiro, o direito de vir a reclamar, seja a que título for, quaisquer custos, encargos ou valores indemnizatórios pela referida suspensão.

8. Suporte técnico

- 8.1. A Ar Telecom assegura ao Cliente um serviço de atendimento permanente, divulgado no seu website (www.artelecom.pt) para participação de avarias e solicitar suporte técnico e pedidos de alterações aos Serviços.
- 8.2. A Ar Telecom assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação dos Serviços e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados de acordo com os níveis de serviço fixados no Formulário.
- 8.3. O Cliente quando detetar qualquer anomalia ou avaria nos Serviços, compromete-se a informar, de imediato, a Ar Telecom.
- 8.4. O Cliente compromete-se a cooperar com a Ar Telecom na identificação de qualquer anomalia ou avaria, por forma a permitir a sua rápida correção quando, para tal, for por esta solicitado.
- 8.5. A Ar Telecom obriga-se a acordar com o Cliente a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local do Cliente.
- 8.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom possa gravar os contactos estabelecidos para o Serviço de Suporte Técnico para efeitos de controlo de qualidade e manter as gravações pelo período legalmente previsto.

9. Direitos de autor e propriedade industrial

- 9.1. Todos os direitos de autor e de propriedade industrial, relativos às especificações técnicas, software, manuais, ou qualquer outro material fornecido pela Ar Telecom ao Cliente pertencem exclusivamente à Ar Telecom ou à entidade que para o efeito a tenha licenciado.
- 9.2. O Cliente obriga-se a não efetuar quaisquer utilizações não permitidas do software, manuais e demais materiais acima referidos, nomeadamente, a não descompilar, reproduzir ou de qualquer forma alterar ou transmitir a terceiros os mesmos, bem como a não desenvolver outros produtos que incorporem o software contratado, sendo o Cliente responsável perante a Ar Telecom por quaisquer prejuízos sofridos por esta última, em virtude da violação dessas obrigações.
- 9.3. O Cliente compromete-se a seguir as instruções que lhe forem transmitidas pela Ar Telecom no que respeita à utilização de marcas registadas ou outros direitos de que a Ar Telecom seja, direta ou indiretamente, titular.

10. Responsabilidades

- 10.1. O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, ainda que os Serviços se destinem a ser usufruídos por terceiros.
- 10.2. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos consumos decorrentes de tráfego anómalo ou fraudulento que seja por si originado ou cursado através da rede e demais sistemas da Ar Telecom, obrigando-se a liquidar junto da Ar Telecom e, eventualmente, dos seus parceiros todos os encargos daí decorrentes.
- 10.3. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos danos sofridos, por ele ou por terceiros, em resultado da instalação ou utilização, em equipamentos ou sistemas afetos aos Serviços, de versões não autorizadas/licenciadas de software ou de outros conteúdos.
- 10.4. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pela segurança e integridade da sua rede e equipamentos, bem como pelos arquivos, programas e/ou conteúdos, que hospedar na infraestrutura da Ar Telecom durante a utilização dos Serviços, obrigando-se a indemnizar pelos prejuízos que causar pela sua utilização indevida.
- 10.5. O Cliente é responsável pelo controlo e pela administração do conjunto (pool) de endereços de IP que lhe tenham sido atribuídos por terceiros.
- 10.6. O Cliente é responsável por regular as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar-lhes as obrigações e direitos que sobre si recaiam nos termos do Contrato.
- 10.7. O Cliente é responsável por realizar periodicamente e manter atualizadas cópias de segurança (backups) dos dados hospedados nos sistemas da Ar Telecom.
- 10.8. A Ar Telecom apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando pela perda de receitas ou lucros ou quaisquer prejuízos extraordinários resultantes de danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros.

11. Dados do cliente

- 11.1. Os dados de identificação societária e fiscal do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são facultativos, sendo a sua comunicação uma obrigação legal e contratual e um requisito necessário para a celebração do Contrato, tendo como consequência da sua recusa em fornecer esses dados a impossibilidade de celebrar o Contrato.
- 11.2. O Cliente compromete-se a fornecer e manter atualizados os seus dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual.
- 11.3. O Cliente obriga-se a comunicar à Ar Telecom qualquer alteração nos seus dados de identificação societária e fiscal, nomeadamente, alteração de denominação social, de morada/sede, cisão, fusão, insolvência ou de Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas ou similar, no prazo máximo de 10 dias a contar da data da respetiva alteração.

12. Dados pessoais

- 12.1. Os dados pessoais facultados pelo Cliente no âmbito do Contrato (“Dados Pessoais”) são objeto de tratamento pela Ar Telecom para as seguintes finalidades: (i) Realização das diligências pré-contratuais necessárias ao processamento do pedido do Cliente; (ii) Execução do Contrato do qual o Cliente é parte; (iii) Cumprimento das obrigações legais a que Ar Telecom está sujeita; (iv) Prossecução dos interesses legítimos da Ar Telecom, nomeadamente prevenção de fraudes e abusos de utilização dos serviços pelo Cliente; e (v) Finalidades comunicacionais, tais como, marketing, promoções e envio de newsletter.
- 12.2. A Ar Telecom poderá comunicar a terceiros os Dados Pessoais caso tal se revele necessário para o cumprimento de obrigações legais a que se encontre vinculada, nomeadamente à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Comissão Nacional de Proteção de Dados ou à Autoridade Tributária.
- 12.3. A Ar Telecom compromete-se a conservar os Dados Pessoais durante o período de vigência do Contrato e, findo este, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais a que se encontra vinculada, destruindo-os posteriormente.
- 12.4. A Ar Telecom compromete-se a não transferir Dados Pessoais para fora do território da União Europeia. Caso a Ar Telecom venha a subcontratar prestadores de serviços localizados fora da União Europeia, optará por aqueles estabelecidos em países com um enquadramento jurídico adequado.
- 12.5. Os titulares dos Dados Pessoais têm o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, atualização, apagamento, limitação ou oposição ao tratamento, e também o direito à portabilidade dos dados, dentro das limitações legais, e ainda o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo. Porém, o exercício destes direitos poderá originar, em alguns casos, a impossibilidade de execução do Contrato pela Ar Telecom.
- 12.6. Os titulares dos Dados Pessoais poderão contactar a Ar Telecom através do email dpo@artelecom.pt para obtenção de mais informações quanto à forma como os seus dados pessoais são tratados.
- 12.7. O Cliente declara, relativamente aos Dados Pessoais por si facultados à Ar Telecom no âmbito do Contrato, que prestou aos referidos titulares toda a informação necessária e mencionada na presente cláusula e que obteve a sua autorização para o tratamento nos termos indicados em 12.1.

13. Reclamações

- 13.1. Caso o Cliente pretenda submeter alguma reclamação relativamente à prestação dos Serviços, notificará a Ar Telecom, por via postal ou por correio eletrónico nos termos da cláusula 20, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do conhecimento dos factos que lhe deram origem.
- 13.2. As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar Telecom, que as analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir do momento da sua receção.
- 13.3. As reclamações apresentadas pelo Cliente não dão o direito ao Cliente de reter o pagamento de quaisquer faturas.

14. Duração

- 14.1. O Contrato entrará em vigor na data da assinatura do Formulário e perdurará, desde a data efetiva da ativação dos Serviços, pelo período temporal (“Duração”) indicado no ponto 6 do Formulário.
- 14.2. Ao período de Duração está associado um valor global inicial que será sempre devido em caso de incumprimento contratual pelo Cliente ou cessação contratual antecipada.
- 14.3. O Contrato renova-se automaticamente por igual período temporal desde que não seja expressamente denunciado por qualquer das partes, por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias do último dia do período de Duração.

15. Faturação e preços

- 15.1. Os Serviços serão faturados a partir da data efetiva da sua instalação/ativação.
- 15.2. A Ar Telecom faturará mensalmente pela prestação dos Serviços os montantes estabelecidos no Formulário, acrescidos de eventuais recursos extra ou serviços adicionais que forem sendo, eventualmente, contratados pelo Cliente ao longo da vigência do contrato. A todos os montantes acresce IVA à taxa legal em vigor.
- 15.3. As faturas emitidas a título de rescisão antecipada e que contemplem a cobrança de montante devido pelo Cliente serão emitidas a pronto pagamento.

- 15.4. No início de cada novo ano civil os preços praticados são atualizados com base na taxa de variação do Índice de Preços no Consumidor, conforme publicado, em cada ano, pelo INE.
- 15.5. A Ar Telecom reserva-se o direito de alterar, extraordinariamente, com um pré-aviso de 30 dias comunicado por correio eletrónico, o preço do KW/h praticado sempre que as condições de mercado de eletricidade o justificarem.

16. Pagamentos e mora

- 16.1. O Cliente obriga-se a pagar o valor total das faturas emitidas, até à data nelas indicada, através das modalidades de pagamento acordadas entre as partes.
- 16.2. O pagamento poderá ser efetuado diretamente à Ar Telecom ou à(s) entidade(s) por esta contratada(s) para o efeito e indicadas ao Cliente.
- 16.3. Em caso de incumprimento dos pagamentos no prazo estabelecido, a Ar Telecom reserva-se o direito de cobrar os respetivos juros de mora, à taxa legal aplicável.

17. Caução

A Ar Telecom poderá exigir que o Cliente forneça ou reforce garantias, nomeadamente sob a forma de caução, para salvaguarda do cumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente pagamento de encargos e eventuais indemnizações sempre que tal se mostre necessário.

18. Resolução

- 18.1. Caso se verifique o incumprimento ou cumprimento defeituoso por qualquer uma das partes das obrigações estabelecidas no Contrato, a outra parte poderá notificar a parte faltosa, por um dos meios especificados na cláusula 20, de que pretende resolver o Contrato, conferindo-lhe um prazo nunca inferior a 15 (dias) para pôr termo à situação de incumprimento.
- 18.2. Se a parte faltosa não puser termo à situação de incumprimento dentro do prazo concedido nos termos do número anterior, a outra parte poderá resolver o contrato por um dos meios especificados na cláusula 20.
- 18.3. O exercício do direito de resolução por parte da Ar Telecom não prejudica o direito a cobrar qualquer pagamento devido pelo Cliente ao abrigo do Contrato, incluindo montantes não vencidos e juros de mora.

19. Cessação contratual antecipada

- 19.1. O Cliente poderá cessar o presente Contrato a qualquer momento, devendo para tal notificara Ar Telecom, por um dos meios especificados na cláusula 20, com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data pretendida para a cessação.
- 19.2. A cessação contratual antecipada não isenta o Cliente de qualquer pagamento devido ao abrigo do presente Contrato, incluindo montantes não vencidos e juros de mora.
- 19.3. A cessação antecipada do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a utilização dos Serviços pelo Cliente.

20. Comunicações e notificações

- 20.1. Todas as comunicações e notificações ao Cliente serão efetuadas (i) por via postal para a morada indicada no Formulário ou (ii) por correio eletrónico para o contacto indicado no Formulário ou outros contactos que venham a ser indicados pelo Cliente.
- 20.2. Todas as comunicações e notificações à Ar Telecom deverão ser enviadas por via postal para o endereço referido na cláusula 1.1 ou por correio eletrónico para artelecom@artelecom.pt ou outros que venham a ser indicados pela Ar Telecom.

21. Lei aplicável e jurisdição

O presente Contrato é regulado pela lei portuguesa. Todos os litígios emergentes deste Contrato ou com ele relacionados serão resolvidos pelo Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

22. Disposições finais

Em caso de conflito entre os documentos que integram o Contrato prevalece o teor da dos documentos pela seguinte ordem: Proposta Comercial, Formulário, Adendas e Condições Gerais.