



ToBeFlow

Process and Document Management

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

ToBeFlow
Versão/Julho 2015

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO TOBEFLOW

ANTES DE UTILIZAR O PROGRAMA, LEIA COM ATENÇÃO ESTE DOCUMENTO

Utilizar esta aplicação, seja na versão demonstração ou em regime de subscrição, indica que o UTILIZADOR leu este documento e está de acordo com os seus termos. Caso o UTILIZADOR não concorde com as condições aqui descritas não poderá utilizar a aplicação.

GLOSSÁRIO

UTILIZADOR - Empresa ou pessoa individual que subscreva a aplicação ou a utilize em versão demonstração

HOSTING - alojamento das aplicações e informação associada num servidor externo dedicado para o efeito, ficando as mesmas disponíveis através do acesso à Internet

DISPONIBILIDADE - A disponibilidade é o tempo em que o *hardware* de um servidor está disponível e operacional para a finalidade do serviço de *hosting*

1. TERMOS DO SERVIÇO

- 1.1 A PONTUAL é autora e titular dos direitos de exploração do programa informático TOBEFLOW.
- 1.2 A PONTUAL está também legitimada a prestar a terceiros, que com esta contratem a utilização do TOBEFLOW, o serviço *hosting* para alojamento dos respetivos dados.
- 1.3 A subscrição ou utilização do serviço não implica a transmissão, nem a detenção das licenças de direitos de propriedade industrial e/ou intelectual a favor do UTILIZADOR, nem qualquer outro direito existente sobre a aplicação TOBEFLOW.

2. SUBSCRIÇÃO / ALUGUER

- 2.1 A PONTUAL alugará ao UTILIZADOR as licenças de utilização da aplicação TOBEFLOW que este solicite, como único meio de aumentar o número de utilizadores a trabalhar em simultâneo.
- 2.2 O aluguer das licenças limita-se, única e exclusivamente, à utilização das mesmas, sem que o UTILIZADOR tenha nenhum outro direito sobre estas ou sobre a aplicação TOBEFLOW ou qualquer parte que a componha.
- 2.3 A utilização que o UTILIZADOR irá fazer da aplicação TOBEFLOW e respetivas licenças está limitada à gestão da sua organização, sem que possa utilizar a aplicação TOBEFLOW para outros fins.
- 2.4 O aluguer de utilização da aplicação TOBEFLOW não permite ao UTILIZADOR subalugar, fornecer ou distribuir a aplicação TOBEFLOW a terceiros, nem obter qualquer tipo de benefício económico com o mesmo ou com qualquer parte que o componha.
- 2.5 O espaço máximo de armazenamento de dados, nomeadamente base de dados e documentos, disponibilizado está definido no plano de subscrição contratualizado pelo UTILIZADOR. Caso exceda esse limite, será debitado ao UTILIZADOR o valor correspondente ao espaço extra utilizado, conforme tabela de preços em vigor.

3. SERVIÇOS

- 3.1 A atualização da aplicação **TOBEFLOW** será efetuada sempre que a **PONTUAL** entenda necessário, por forma a garantir a disponibilidade de todas as funcionalidades contratadas. Essa atualização deverá ser previamente calendarizada por forma a causar o menor impacto possível com o decorrer dos trabalhos do **UTILIZADOR**.
- 3.2 Estão incluídos os serviços de apoio telefónico, remoto ou por correio eletrónico ao **UTILIZADOR**, para esclarecimento de dúvidas ou resolução de problemas decorrentes da utilização da aplicação e respetivos módulos.
- 3.3 O **UTILIZADOR** terá acesso às nossas ações de formação ONLINE, cujas datas para inscrição se encontram disponíveis no site do ToBeFlow.
- 3.4 Os pedidos de suporte serão efetuados por telefone ou internet e poderão ser solicitados por um dos seguintes meios: Telefone: 256 379 515 | e-mail: suporte@pontual.pt | Fax: 256 312 038.
- 3.5 As assistências técnicas efetuam-se de 2ª a 6ª feira entre as 09h00 e 12h30 e as 14h00 e 18h30 (*fuso horário de Portugal Continental*), excetuando os feriados nacionais e feriado municipal de 20 de janeiro.
- 3.6 A subscrição da aplicação **TOBEFLOW** **não inclui** um conjunto de serviços que necessitam de orçamentação extra, caso o **UTILIZADOR** os pretenda, nomeadamente:
 - 3.6.1 Importações de dados para além dos disponibilizados no módulo ConnectFlow;
 - 3.6.2 Adaptação da aplicação a situações específicas do **UTILIZADOR**, nomeadamente mapas e reports;
 - 3.6.3 Disponibilização de novas aplicações ou novos módulos do software que necessitem de licenciamento;
 - 3.6.4 A correção de erros imputados à manipulação da aplicação por pessoal não autorizado expressamente pela **PONTUAL**;
 - 3.6.5 As tarefas necessárias para a recuperação de informação perdida ou deteriorada, devido a causas externas à aplicação, tais como: vandalismo, negligência ou qualquer causa fora de controlo da **PONTUAL** e não devida ao uso normal do **TOBEFLOW**;
 - 3.6.6 Intervenções nas instalações do **UTILIZADOR**;
 - 3.6.7 Em circunstância alguma, o serviço de manutenção ou suporte técnico aqui contratado pressupõe a contratação de uma auditoria informática, nem a assunção, por parte da **PONTUAL**, da obrigação de fazer a manutenção e assistência ao hardware, ao sistema operativo ou qualquer outro problema que possa surgir no seu equipamento informático, limitando a sua área de atuação unicamente à aplicação **TOBEFLOW** e ao seu funcionamento.

4. HOSTING

4.1 A **PONTUAL** faculta ao **UTILIZADOR** o alojamento e manutenção da aplicação **TOBEFLOW**, utilizando os equipamentos e sistemas informáticos que estão à disposição da **PONTUAL**.

O serviço incluirá, para além disso:

- A realização diária de cópias de segurança;
- A administração da plataforma informática.

4.2 A **PONTUAL** poderá subcontratar a terceiros a prestação do serviço de *hosting* contratado.

4.3 Devido à existência de fatores externos que podem influenciar a prestação de serviços de *hosting*, nos termos do presente documento, e que a **PONTUAL** não consegue controlar, esta não garante que a comunicação e, portanto, o tempo de resposta das aplicações no âmbito deste documento esteja permanentemente a trabalhar de forma fiável, sem atrasos e interrupções. Assim sendo, a **PONTUAL** não se responsabilizará, salvo em casos de dolo ou negligência grosseira, por danos ou prejuízos causados ao **UTILIZADOR** que sejam derivados de circunstâncias externas e fora do foro técnico dos técnicos especializados da **PONTUAL**.

5. FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO HOSTING

5.1 O **UTILIZADOR** trabalhará através da Internet, com a aplicação subscrita, utilizando o link fornecido pela **PONTUAL** com as autenticações de cada utilizador autorizado. Os dados serão arquivados no servidor administrado pela **PONTUAL**.

5.2 A **PONTUAL** declara e garante ao **UTILIZADOR** que dispõe dos meios necessários para a monitorização do sistema onde se encontram alojadas as aplicações, de forma a que, caso seja necessário e perante a existência de um problema no servidor, o mesmo seja resolvido dentro dos timings razoáveis.

5.3 O tempo de resposta às solicitações é o tempo ocorrido entre a comunicação de uma incidência por parte do **UTILIZADOR** e o início dos trabalhos destinados a dar seguimento ao pedido. A **PONTUAL** compromete-se a garantir um tempo médio de resposta inferior a 2 horas, sempre dentro do horário anteriormente especificado.

5.4 Fora do horário de funcionamento, a **PONTUAL** conta com os meios necessários para a monitorização do sistema onde se encontram alojadas as aplicações, de forma a que, caso seja necessário e perante a existência de um problema em algum dos servidores, o mesmo seja resolvido atempadamente.

6. DISPONIBILIDADE

A **PONTUAL** compromete-se a cumprir um nível de serviço de **99,5%** sobre a disponibilidade trimestral dos serviços dos servidores, excluindo neste nível de serviço eventuais necessidades de paragens programadas de manutenção do Sistema. O cálculo de disponibilidade é realizado segundo a seguinte fórmula: *Disponibilidade (%)= Três (3) meses - Tempo de indisponibilidade.*

7. PREÇOS E PAGAMENTO

- 7.1 A subscrição do serviço pressupõe o pagamento de um valor mensal de acordo com os módulos subscritos bem como do número de licenças requeridas pelo **UTILIZADOR** e espaço em disco utilizado, conforme indicado na tabela de preços associada ao plano de subscrição.
- 7.2 A **PONTUAL** poderá alterar os preços associados aos planos de subscrição, sendo o cliente notificado por escrito das alterações, que só se tornam efetivas na faturação da mensalidade seguinte.
- 7.3 A faturação relativa à subscrição será realizada mensalmente e no início do mês a que se refere. O seu pagamento deverá ser realizado por débito direto e após a emissão da fatura. O **UTILIZADOR** deverá proceder à ativação do débito direto após o início do presente documento, sendo-lhe facultados pela **PONTUAL** os dados para o efeito.
- 7.4 A **PONTUAL** reserva-se no direito de suspender o serviço, caso não se verifique o pagamento pontual do Serviço contratado.

8. RESPONSABILIDADE

- 8.1 A **PONTUAL** será unicamente responsabilizada pelos danos ou prejuízos que cause diretamente ao **UTILIZADOR** ou a terceiros, se agir de forma negligente ou com má-fé.
- 8.2 A **PONTUAL** também não será responsabilizada pela falta de acesso a determinados dados armazenados na aplicação **TOBEFLOW**, caso essas situações não decorram de problemas na própria aplicação **TOBEFLOW**, sejam causadas por problemas com os equipamentos informáticos existentes e pertencentes ao **UTILIZADOR** ou a terceiros, ou ainda por interação com qualquer outro software interligado com a aplicação **TOBEFLOW**.
- 8.3 A **PONTUAL** fica exonerada de qualquer tipo de responsabilidade perante o **UTILIZADOR**, seus utilizadores ou terceiros, nos casos em que as anomalias derivem de ações ou omissões diretamente imputáveis ao **UTILIZADOR**, seus utilizadores, funcionários, fornecedores, representantes, cessionários, pessoal contratado que esteja ao seu serviço ou qualquer outro terceiro, bem como as consequências diretas ou indiretas de utilização indevida ou violação por pessoas que não estejam ao serviço do **UTILIZADOR**.
- 8.4 Não será da responsabilidade da **PONTUAL** os custos, multas, coimas, indemnizações, encargos, danos ou honorários que sejam consequência do incumprimento por parte do **UTILIZADOR** das suas obrigações.
- 8.5 As situações imprevisíveis ou razões de força maior, com base no acima exposto, não exonerarão o **UTILIZADOR** do cumprimento das obrigações de pagamento que estiverem pendentes.

9. SUBCONTRATAÇÃO

A **PONTUAL** informa o **UTILIZADOR** da possibilidade de subcontratação de terceiros, cuja intervenção considere oportuna para um melhor desempenho dos serviços e para execução de alguma das suas obrigações no âmbito do presente documento. A realizar-se esta subcontratação, salvaguardará sempre o cumprimento das suas obrigações no que se refere às regras impostas às partes relativas à proteção de dados, dando o **UTILIZADOR** a sua autorização expressa quando tal subcontratação o exigir. Nesse caso, e para que possa receber o serviço de manutenção ou suporte técnico contratado, o **UTILIZADOR** permitirá a conexão, através da Internet, do serviço técnico da dita empresa subcontratada para a realização de tais serviços.

10. PROTEÇÃO DE DADOS

10.1 Ambas as partes se comprometem a cumprir o estabelecido na Lei da Proteção de Dados Pessoais em vigor.

10.2 Para a prestação dos serviços objeto do presente documento, será necessário que a **PONTUAL**, em determinados momentos, aceda a dados de caráter pessoal incluídos em ficheiros facultados pelo **CLIENTE**. Este acesso não será considerado comunicação de dados, uma vez que é necessário para a prestação do serviço aqui contratado. Por isso, a **PONTUAL** compromete-se a tratar os ditos dados conforme indicações dadas pelo **CLIENTE** e a não aplicá-los ou utilizá-los para fins distintos do estipulado neste contrato, nem a comunicá-los a outras entidades ou mesmo a armazená-los. Tais dados estarão protegidos por segredo profissional, não podendo a **PONTUAL**, nem ninguém que trabalhe ou realize trabalho para a mesma, utilizá-los nem revelá-los, mesmo quando terminada a relação contratual com o **CLIENTE**.

10.3 Após a conclusão dos serviços acordados, a **PONTUAL** terá obrigação de eliminar os dados de caráter pessoal facultados pelo **CLIENTE**.

11. CONFIDENCIALIDADE

Ambos os contraentes consideram confidencial toda a informação passada, presente ou futura, que obtenham ou lhes seja exposta pela outra parte, relacionada com as suas atividades de investigação, desenvolvimento e comerciais, assim como os resultados dos serviços realizados conforme o presente documento, salvo se a dita informação seja conhecida previamente ou tenha sido divulgada publicamente, antes da sua receção ou subsequentemente à mesma.

Ambas as partes conservam com o maior sigilo toda a documentação confidencial, não fazendo uso dela sem autorização escrita.

A transgressão do dever de confidencialidade por qualquer uma das partes, ou dos seus funcionários ou colaboradores, será justa causa para a resolução ou rescisão do presente contrato, sem prejuízo, caso haja lugar, de indemnização por danos ou prejuízos causados.

12. UTILIZAÇÃO NA VERSÃO EXPERIMENTAL DO PORTAL TOBEFLOW

12.1 A **PONTUAL** oferece ao **UTILIZADOR** a possibilidade de subscrever uma versão experimental do portal, sem qualquer pagamento ou taxas de subscrição.

12.2 A **PONTUAL** poderá monitorizar a utilização que o **UTILIZADOR** fará do portal, bem como qualquer informação nele inserido.

12.3 O **UTILIZADOR** concorda com o caráter experimental das credenciais que lhe foram confiadas durante a versão de testes, não devendo inserir informação real ou ainda de caráter religioso, político ou outras que possam ser consideradas ofensivas para os demais utilizadores em iguais condições.

12.4 O **UTILIZADOR** será responsável por toda e qualquer informação colocada por si ou por alguém na posse das suas credenciais de acesso neste portal, assim como por toda e qualquer manipulação da informação existente no portal feita por si ou por alguém na posse das suas credenciais de acesso.

12.5 O **UTILIZADOR** deverá indicar uma identificação válida, com um endereço de e-mail válido. O **UTILIZADOR** concorda expressamente em proceder à utilização de informação fictícia, não real, apenas para efeitos de prova de conceito.

A **PONTUAL** possui os direitos de acesso, correção, edição e remoção da informação inserida no portal na versão experimental, sem que para isso necessite de qualquer notificação prévia ou autorização.

12.6 O **UTILIZADOR** poderá, a qualquer altura, solicitar o cancelamento das credenciais utilizadas na versão experimental. Para tal, deverá pedir o cancelamento das suas credenciais de demonstração através do endereço <http://www.tobeflow.com/cancelmyaccount>. Como acontece com todos os acessos em fase de demonstração, não terá forma alguma de recuperar todos os dados que registou na plataforma, uma vez que os mesmos serão eliminados.

12.7 A **PONTUAL** não reclama qualquer propriedade intelectual sobre a informação que registar na versão experimental. No entanto, e ao registar dados numa plataforma partilhada para efeitos de teste, o **UTILIZADOR** concorda que a mesma possa ser vista e/ou alterada pelos demais utilizadores em iguais circunstâncias.