

# Termos e Condições Serviço Sage 50cloud

## 1. Definições

"Afilhada" refere-se a qualquer entidade que tenha controlo sob o Cliente ou que tenha o mesmo controlador que o Cliente, sendo entendido por "controlo" a propriedade, direta ou indireta, de títulos de participação no capital ou de outras participações no capital que signifiquem que essa afiliada detém mais de 50% de poder de voto.

"Autoridade de Supervisão" significa uma autoridade pública independente estabelecida ao abrigo da legislação aplicável do Estado Membro e que se preocupa com o Processamento de Dados Pessoais.

"O Cliente" ou "do Cliente" refere-se à organização ou indivíduo que a Sage registou para Utilizar o Serviço

"Contrato" refere-se aos presentes termos e condições relativos à Subscrição do Serviço pelo Cliente, incluindo os seus Anexos e de acordo com as alterações e atualizações efetuadas periodicamente pela Sage, assim como a quaisquer outros documentos ou adendas expressamente incorporadas nos presentes termos e condições e considerados parte integrante dos mesmos.

"Dados do Cliente" refere-se aos dados, informações ou material fornecido, inserido ou enviado pelo cliente em seu nome para o serviço, incluindo o seu conteúdo, que pode incluir dados sobre os seus clientes e/ou empregados.

"Dados Pessoais" refere-se a qualquer informação relacionada a uma pessoa singular identificada ou identificável ("Titular dos Dados"); uma pessoa singular identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador on-line ou a um ou mais fatores específicos do físico, fisiológico, identidade genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

"Direitos de Propriedade Intelectual": significa direitos reconhecidos por qualquer jurisdição com relação a produtos de trabalho intelectual, como direitos de patente (incluindo direitos prioritários), direitos de design, direitos de autor (incluindo direitos morais), direitos de segredo comercial, marcas registadas, marcas de serviço, know-how e direitos de nome de domínio.

"Documentação" refere-se à documentação vigente e à informação que é disponibilizada pela Sage ao Cliente e que poderá ser periodicamente atualizada por esta, incluindo, mas sem limitação, especificações, manuais técnicos e de utilizador incluindo indicações acerca dos requisitos mínimos de sistema, os quais se encontram nos ficheiros de ajuda do Serviço e quaisquer notas, guias ou manuais relativos a lançamentos que a Sage publique especificamente para a versão do Serviço disponibilizada, excluindo, no entanto, materiais promocionais e publicações comerciais.

"Leis de Proteção de Dados" refere-se a todas as leis e regulamentos da UE que regem o uso ou processamento de Dados Pessoais, incluindo (quando aplicável) a Diretiva 95/46 / EC da União Europeia (até 24 de maio de 2018), o GDPR (a partir de 25 de maio de 2018) e quaisquer leis nacionais de implementação, regulamentos e legislação secundária, conforme alterada ou atualizada de tempos em tempos.

"Responsável pelo tratamento" significa a pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outros, determina os objetivos e meios do tratamento de dados pessoais; quando os fins e os meios de tal tratamento forem determinados pela legislação da União ou do Estado-Membro, o responsável pelo tratamento ou os critérios específicos para a sua nomeação podem ser estabelecidos pelo direito da União ou do Estado-Membro.

"RGPD" refere-se ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados 2016/679.

"Sage" refere-se a Sage Portugal – Software SA

“Serviço”: Refere-se aos serviços relacionados no título deste documento (pedido / oferta) e que consistem em (a) a utilização da solução de software, (b) a prestação de alojamento ao CLIENTE (remotamente na nuvem) no qual o software está instalado e (c) os recursos de manutenção descritos no Contrato (incluindo a manutenção da plataforma conforme descrito no Contrato). Qualquer outro serviço não expressamente indicado neste Contrato está excluído.

“Serviço de terceiros”: refere-se a qualquer produto, ferramentas, integrações ou serviços fornecidos por entidades externas à Sage, mas que a Sage disponibiliza como parte integrante do Serviço do Cliente.

"Subcontratante" uma pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro organismo que processa dados pessoais em nome do controlador de dados.

"Tratamento" significa qualquer operação ou conjunto de operações que são realizadas em dados pessoais ou em conjuntos de Dados Pessoais, seja ou não por meios automatizados, tais como recolha, registo, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, eliminação ou destruição e "Processo", "Processado" e "Processos" devem ser interpretados de acordo.

"Utilizadores" refere-se aos indivíduos que acedam à Subscrição do Cliente através da utilização da rede, Dispositivos ou ID de utilizador e a palavras-chave do Cliente.

## **2. Direitos de Utilização.**

2.1 Acesso ao serviço. Sujeito aos direitos e limitações estabelecidos neste Contrato e ao pagamento de todas as taxas aplicáveis, a Sage concede ao Cliente o direito limitado, não exclusivo, não transferível e revogável de utilizar o Serviço: (i) unicamente para fins comerciais internos; e (ii) para o alcance da utilização estabelecida neste Contrato.

2.2 Limitações. Exceto se com o consentimento prévio por escrito da Sage, não poderá o Cliente aceder ao Serviço ou Conteúdo se proporcionar, ou tiver intenção de proporcionar, qualquer serviço ou funcionalidade que compita com o Serviço, ou para qualquer outra avaliação comparativa ou com fins comparativos.

2.3 Compatibilidade. O Cliente é responsável pela compatibilidade do seu navegador web, as conexões de rede e de internet, o equipamento usado para acesso ao serviço e os custos associados.

2.4 Restrições. O Cliente não deve: (i) alugar, vender, revender ou explorar comercialmente ou disponibilizar o Serviço ou Conteúdo a terceiros que não sejam seus utilizadores, ou incluir o Serviço como parte da administração de uma instalação, uso compartilhado ou acordo de serviços, exceto quando expressamente autorizado no Contrato; (ii) tentar reverter, compilar, desmontar, fazer engenharia reversa, copiar, modificar ou executar trabalhos derivados baseados no Serviço ou Conteúdo; (iii) remover avisos de propriedade ou rótulos da Documentação ou Conteúdo; (iv) criar links da Internet de e para, ou extrair ou replicar qualquer parte do Serviço ou Conteúdo; (v) usar o Serviço ou Conteúdo, inclusive por meio de um Serviço de Terceiros, para qualquer finalidade diferente daquela para a qual foi projetado e especificamente não deve usá-lo: (a) enviar mensagens de spam ou outras mensagens não solicitadas ou repetidas em violação de leis aplicáveis; (b) armazenar, distribuir ou transmitir conteúdo que seja (i) obsceno, ameaçador, difamatório ou de alguma forma ilegal ou tortuoso (incluindo conteúdo prejudicial para crianças ou em violação dos direitos de privacidade de terceiros ou de propriedade intelectual) ou que (ii) contenha vírus ou outros códigos nocivos ou maliciosos que possam comprometer a segurança ou a funcionalidade de qualquer página Web, programa, processo, negócio ou dados; (d) interferir ou interromper a integridade ou desempenho do Serviço ou outros dados nele contidos; ou (e) para qualquer outra finalidade, e a Sage se reserva o direito, sem responsabilidade ou prejuízo de seus outros direitos, de desabilitar o acesso a qualquer material ou aspeto do Serviço, ou a todo o Serviço e / ou Serviço Terceiro, em caso de não cumprimento das disposições desta secção 2.4. No caso de a Sage suspender o

acesso ao Serviço, as partes concordam em trabalhar juntas de boa fé para resolver os problemas que causam a restrição / suspensão do Serviço.

O Cliente não irá fornecer nem auxiliar terceiros em nenhuma das atividades descritas na Secção 2.4.

2.5 A conta do Cliente. Deverá utilizar o Serviço somente de acordo com este Contrato e a Documentação, e deverá notificar a Sage imediatamente sobre qualquer incumprimento conhecido que tenham conhecimento ou, na medida do razoável, suspeitem relativamente aos termos deste Contrato. O Cliente é responsável por: (i) a precisão, qualidade e legalidade dos Dados do Cliente e os meios pelos quais o utilizador adquire os Dados do Utilizador e os inclui no Serviço; (ii) a confidencialidade dos dados de acesso do Utilizador ao Serviço que estão em sua posse e controlo; (iii) a atividade dos seus utilizadores no Serviço; e (iv) o cumprimento dos seus utilizadores com este Contrato.

O Cliente deve notificar a Sage imediatamente se tem conhecimento, ou na medida do razoável, suspeita que a segurança da sua conta foi comprometida. A Sage não é responsável pela utilização não autorizada dos dados de acessos dos seus utilizadores a menos que seja o resultado de um incumprimento das obrigações da Sage em virtude deste Contrato.

2.6. API. Se o Serviço oferece capacidades de integração através de uma API, o uso da mesma pode estar sujeito a termos e condições adicionais, ou políticas específicas da Sage. O Cliente não poderá aceder ou utilizar a API, de nenhuma forma que possa causar danos à Sage ou aos Serviços, ou em violação de quaisquer leis aplicáveis.

2.7 Utilização de uma aplicação Sage em conjunto com o Serviço. A Sage poderá colocar à disposição uma aplicação que permita o acesso ao Serviço, estando sujeito aos termos deste Contrato e a quaisquer termos e condições adicionais que regem a utilização da aplicação, além deste Contrato. Em caso de conflito entre este Contrato e qualquer termo adicional que acompanha a aplicação, os termos adicionais prevalecerão com respeito à matéria em conflito.

## 2.8 INFRAESTRUTURA DE SERVIÇOS

2.8.1. ALOJAMENTO. O Serviço ficará alojado nas infraestruturas e plataformas localizadas nos centros de dados da entidade MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. As informações relacionadas com tais plataformas, as suas políticas e condições estão disponíveis em:

[https://cloud.altice-empresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/TermsOfUseDocumentList/Mod.C1002422\\_ServidoresPrivados2020.pdf](https://cloud.altice-empresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/TermsOfUseDocumentList/Mod.C1002422_ServidoresPrivados2020.pdf)

O Cliente declara conhecer e aceitar estas condições. O Cliente será responsável perante a Sage e seus subcontratados por qualquer violação destas condições.

Para os fins da secção “14. Dados do Cliente”, o cliente conhece e aceita que a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A tenha o estatuto de subcontratante da Sage. Especificamente e exclusivamente para o serviço de alojamento, os termos relativos ao processamento de dados pessoais disponíveis em:

[https://cloud.altice-empresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/TermsOfUseDocumentList/Mod.C1002422\\_ServidoresPrivados2020.pdf](https://cloud.altice-empresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/TermsOfUseDocumentList/Mod.C1002422_ServidoresPrivados2020.pdf)

Estes termos serão somados às disposições estabelecidas no Contrato de Tratamento de Dados anexo a este Contrato no que for aplicável.

### 2.8.2. Disponibilidade e níveis de serviço.

A Sage fará os esforços razoáveis para assegurar que o Serviço atenda aos padrões de nível de serviço então vigentes, conforme especificado no Anexo 1 “NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO”.

### 2.8.3 Política de realização e reposição de cópias de segurança

A infraestrutura inclui, de base, uma solução de backup que salvaguarda diariamente uma imagem dos servidores, com retenção de 7 dias.

A solução cloud backup é usada para efetuar cópias de segurança diárias da base de dados e dos ficheiros de suporte à utilização do serviço, com até 15 dias de retenção, desde que o tamanho máximo da base de dados compactada não ultrapasse 1GB. Caso contrário, manter-se-ão até 7 dias de retenção de backup completo.

O cliente tem direito a solicitar a reposição de uma cópia de segurança da base dados e/ou dos ficheiros de suporte à utilização do serviço, por mês. Pedidos adicionais poderão ser fornecidos mediante orçamentação prévia e respetiva aprovação por parte do cliente.

### **3. Manutenção e Suporte**

Os recursos do produto e os recursos do serviço incluídos em cada nível de Serviço são apresentados em: <https://www.sage.com/pt-pt/produtos/sage-50cloud/preco/>

De acordo com o nível contratado o Serviço poderá incluir, durante a sua vigência:

**3.1 Suporte Técnico:** a Sage disponibilizará um serviço de atendimento técnico para prestar apoio e dar resposta a pedidos de esclarecimento respeitantes ao funcionamento e operacionalidade do Software.

**Suporte Online** prestado através de email ou webchat disponível das 9h às 13h e das 14h às 18h, em dias úteis.

**Sage Online** que permite consultar informação técnica de produto e reportar incidências com severidade elevada 24/7. São consideradas incidências de severidade elevada:

- Indisponibilidade total do serviço
- Indisponibilidade de um ou mais componentes/funcionalidades críticas do serviço, que impossibilitem a sua utilização normal
- Degradação severa de performance que impossibilita a utilização normal do serviço

**Acesso ao Sage City** uma comunidade onde podem ser colocadas perguntas, sugestões e partilha de dicas de produto ou outras.

**Suporte Telefónico** prestado por especialistas disponíveis para o ajudar com todas as questões de produto ou legais, das 9h às 13h e das 14h às 18h, em dias úteis.

Será da responsabilidade do Cliente manter em sigilo o nome de utilizador e a chave de acesso fornecida, evitando o conhecimento destes por parte de terceiros. O cliente compromete-se a não divulgar ou fornecer seu nome de utilizador e senha a outras pessoas. Em caso de acesso indevido por terceiros ou de esquecimento desta informação, o cliente deverá informar a Sage o mais rapidamente possível. Enquanto esta comunicação não for feita, o cliente será responsável por qualquer operação realizada com o seu nome de utilizador e senha, deixando a Sage isenta de qualquer responsabilidade que possa surgir como resultado das operações que podem ser realizadas usando esses elementos de identificação.

O acesso ao horário alargado de suporte, acesso remoto e o número de incidências está condicionado ao nível de serviço contratado.

O Suporte pode estar indisponível temporariamente devido a trabalhos de manutenção, falhas técnicas ou outras incidências alheias à Sage, A Sage encetará esforços comerciais razoáveis para minimizar estas interrupções.

**Formação online** com conteúdos de produto para o qual o Cliente contrata o serviço, num período de 12 meses desde o início da subscrição.

**3.2. Updates de produto** que oferecem atualizações legais e inovações de produto que ficarão automaticamente disponíveis para garantir a legalidade e produtividade do software Sage.

**3.3 Outros Benefícios.** A Sage pode oferecer outros serviços acessórios de acordo com o nível de serviço e com a categorização comercial estabelecida pela Sage, conforme descrito na Documentação. A Sage pode atualizar periodicamente o conteúdo desses serviços acessórios.

**3.4 Exclusão de outros serviços profissionais.** A Sage também pode fornecer outros serviços, como consultoria, formação ou serviços de desenvolvimento. Tais serviços ou requisitos estão além do âmbito deste Contrato e somente serão fornecidos pela Sage sujeitos aos termos de um contrato ou contrato específico entre as partes.

**3.5 Pessoal.** Salvo disposição em contrário nos presente Contrato, a Sage é responsável pelo desempenho dos seus funcionários e subcontratantes e pelo cumprimento das suas obrigações nos termos deste Contrato.

#### **4. Serviços de Terceiros**

4.1 Dados compartilhados. Se um Serviço de Terceiros que exija acesso ou transferência de Dados do Cliente, o Cliente reconhece que tal acesso ou transferência é feito entre si e o Terceiro de acordo com os avisos e políticas de privacidade do Terceiro, e que a Sage está autorizada a fornecer Dados do Cliente, conforme exigido pelo Serviço de Terceiros. A Sage não é responsável por qualquer modificação, perda, dano ou exclusão de Dados do Cliente por qualquer Serviço de Terceiros que você tenha obtido.

#### **5. Preços e Pagamento**

5.1 Preço, frequência e condições de pagamento. O preço será ou acordado com Sage no primeiro período de vigência do serviço. Para o segundo e, se aplicável, períodos sucessivos de validade do Serviço, o Cliente sabe e aceita que a Sage aplicará os preços atuais em cada momento.

A Sage publica pelo menos uma vez por ano uma nova Tabela de Preços indicativos de venda e a data da respectiva entrada em vigor.

A forma de pagamento é designada na fatura e/ou encomenda, sempre sendo antecipada à prestação do serviço. O serviço poderá ser suspenso ou cancelado sem aviso prévio por falta de pagamento. Em caso de devolução de um recibo, as despesas de gestão incorridas serão faturadas, e se o cliente solicitar a reativação do serviço, nova contratação ou qualquer outro serviço diferente, terá que pagar como multa as taxas correspondentes aos meses decorridos desde a data do não pagamento. até a data de aplicação com um máximo de 12 pagamentos mensais.

5.2 Faturação e informações de contato. O Cliente concorda em fornecer à Sage as informações de contato e faturação completas e precisas, e notificará a Sage imediatamente sobre quaisquer alterações nessas informações.

5.3 Impostos: a menos que expressamente declarado em contrário, todos os preços são indicados sem os impostos aplicáveis estabelecidos pelas autoridades fiscais, sendo o cliente responsável pelo pagamento de todos os impostos, taxas ou tarifas, para além do preço, sem incluir impostos. que correspondem à Sage.

5.4 Atraso no pagamento. Se não recebermos o pagamento até a data de vencimento, sem limitar nossos direitos ou recursos: (i) esses valores podem acumular juros por atraso na taxa de 1,25% do saldo em aberto por mês ou até a taxa máxima permitida por lei, o que for menor; e / ou (ii) podemos aplicar termos de pagamento mais curtos a qualquer renovação futura do serviço.

5.5 Suspensão por falta de pagamento. Se não houver fundos disponíveis na conta do cliente na data de vencimento e/ ou pagamento de qualquer quantia devida pelo serviço ou qualquer outro contrato com a Sage, não for atendido na data de vencimento (sem prejuízo de outros direitos ou recursos) as obrigações de pagamento pendentes serão consideradas devidas, pagáveis e pagáveis imediatamente e / ou o acesso aos Serviços será suspenso até que tais valores sejam pagos integralmente.

#### **6. Verificação de Uso.**

6.1 A Sage reserva-se o direito de controlar a utilização do Serviço para verificar o cumprimento com os limites de utilização contratados. Se se revelar que estão a ser cobradas ao Cliente valores abaixo do alcance real dos seus Serviços ou que existem valores que se encontram em dívida à Sage, a Sage irá faturar a diferença entre o valor cobrado e o valor real ou o montante devido tendo por base a lista de preços em vigor, sujeito a uma penalização de 50%.

## **7. Direitos de Propriedade**

7.1 Direitos de propriedade intelectual da Sage. Todos os direitos de utilização, transmissão, reprodução, distribuição, transferência ou de exploração da Tecnologia Sage que não se encontrem expressamente licenciados ao Cliente são estritamente proibidos. Todos os direitos que não se encontrem expressamente estabelecidos no presente Contrato são reservados pela Sage. O nome, o logótipo e os nomes dos produtos da Sage associados a este Serviço são marcas comerciais da Sage ou de terceiros e nenhum direito ou licença para utilizá-los é concedido.

7.2 Propriedade dos dados do Cliente. Todos os títulos e direitos de propriedade intelectual dos Dados do Cliente pertencem ao Cliente e este concede à Sage uma licença universal, isenta de royalties e não exclusiva para hospedar e usar quaisquer Dados do Cliente fornecidos por meio do uso do Serviço na medida do necessário fornecer o Serviço e para os fins estabelecidos na secção 15.4.

7.3 Feedback. O Cliente pode disponibilizar à Sage e seus licenciadores, ideias, sugestões, comentários ou recomendações sobre os Serviços ("Feedback"). O Cliente outorga à Sage uma licença não exclusiva, universal, perpétua e irrevogável para utilizar, explorar, reproduzir, incorporar, distribuir, divulgar e sublicenciar qualquer Feedback para qualquer propósito.

## **8. Confidencialidade**

8.1 Definição de informação confidencial. Sujeito à secção 8.2, "Informação confidencial" refere-se a toda a informação de uma parte ("Parte reveladora") divulgada à outra parte ("Parte recetora"), seja verbalmente ou por escrito, que seja designada como confidencial ou que deva entender-se, na medida do razoável, como confidencial, dada a natureza da informação e das circunstâncias da divulgação, incluindo os termos deste Contrato, os Dados do Cliente, o Serviço, as informações financeiras do Cliente, comerciais e de marketing, definição de preços e pagamento, tecnologia e informações técnicas, informações de desenho de produto, investigação e desenvolvimento, e processos de negócio.

8.2 Exceções. A informação confidencial exclui: (i) a informação que era conhecida pela Parte recetora sem quaisquer restrições de confidencialidade antes da sua divulgação pela parte divulgadora; (ii) a informação que seja comprovada como pública ou assim se torne por razões não imputáveis à Parte recetora; (iii) a informação que se recebeu legitimamente de um terceiro autorizado para fazer a dita divulgação sem restrições; (iv) a informação que foi desenvolvida de forma independente pela Parte recetora se uso, de ou referência, à Informação confidencial da Parte divulgadora; (v) a informação de que foi autorizada a divulgação (por escrito) pela Parte reveladora; e (vi) dados agregados.

8.3 Obrigações de confidencialidade. A Parte Recetora utilizará o mesmo grau de cuidado que para com as suas próprias informações confidenciais de natureza semelhante, mas não menos do que a atenção comercialmente razoável, para proteger as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora de qualquer uso ou divulgação, não permitido por este Contrato ou autorizado pela Parte Divulgadora. A Parte Recetora poderá divulgar as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora aos seus funcionários, Afiliadas e prestadores de serviços que precisarem aceder às Informações Confidenciais para efetivar a finalidade deste Contrato, desde que sejam vinculados por obrigações de confidencialidade não menos restritivas que as do presente Contrato.

8.4 Divulgação requerida por Lei. A Parte Recetora poderá divulgar Informações Confidenciais na medida exigida por lei ou ordem judicial ou administrativa.

8.5 Medidas cautelares. O incumprimento desta secção 8 pode causar danos irreparáveis, que o dinheiro não pode remediar satisfatoriamente e, portanto, além de quaisquer outros recursos disponíveis, a Parte

Divulgadora poderá solicitar medidas cautelares por qualquer violação real ou potencial desta secção 8 sem necessidade de provar os danos ou prestar uma fiança ou outra garantia.

## **9. Prazo.**

9.1 Duração do Serviço. A data de início do Serviço e sua duração inicial são aquelas acordadas previamente e indicadas na fatura.

9.2 Renovações. Uma vez decorrido o prazo inicial, o contrato será prorrogado por períodos da mesma duração, a menos que uma das partes declare sua vontade em contrário com (i) quinze (15) dias de antecedência se subscrição mensal ou (ii) trinta (30) dias de antecedência se subscrição anual. Adicionalmente o Cliente poderá resolver o contrato em qualquer momento com uma comunicação prévia de trinta (30) dias em relação à data em que a resolução deva ser efetiva.

Não obstante o acima exposto, no caso de contratação por mais de um ano, a Sage pode variar ou eliminar todas ou quaisquer disposições do Contrato, em cujo caso pode escolher entre: fornecer um benefício equivalente ou devolver a parte proporcional cobrada e não consumida correspondente à disposição concreta que é eliminada.

## **10. Rescisão**

10.1. Rescisão por justa causa. Não obstante qualquer outro direito ou recurso disponível, qualquer uma das partes pode rescindir este Contrato com efeito imediato, mediante notificação por escrito à outra parte se: (i) a outra parte cometer uma violação material de qualquer termo deste Contrato cuja violação é irremediável ou (se remediável) falhar em remediar essa violação dentro de 30 dias após ser notificado por escrito para fazê-lo; (ii) a outra parte tornar-se objeto de uma petição de falência ou outro processo relacionado com a insolvência ou efetuar uma transferência em benefício dos credores, se esta declaração afetar ou puder razoavelmente afetar o cumprimento das obrigações decorrentes desta decisão. contrato; ou (iii) se a outra parte suspender ou cessar, ou ameaçar suspender ou cessar sua atividade.

10.2 Rescisão por falta de pagamento. A Sage poderá rescindir este Contrato com efeito imediato mediante notificação por escrito caso não pague a quantia devida nos termos deste Contrato na data de vencimento do pagamento e permanecer em incumprimento no mínimo 10 dias úteis após ser notificado por escrito para efetuar tal pagamento.

10.3. Efeito da rescisão. Na rescisão deste Contrato por qualquer motivo: (i) todas as licenças de Utilização aplicáveis e outros direitos concedidos ao Cliente serão rescindidos; (ii) quaisquer direitos, recursos ou responsabilidades das partes que tenham acumulado até a data da rescisão, incluindo o direito de reivindicar danos em relação a qualquer violação do Contrato que existia na data ou antes da rescisão, não serão afetados ou prejudicados ; e (iii) sujeito à cláusula 10.6, cada parte deverá, a pedido da outra parte, destruir todos os materiais que possam conter as Informações Confidenciais da outra parte e / ou (na medida legal e tecnicamente praticável) apagar as Informações Confidenciais da outra parte. de todos os computadores e dispositivos de comunicação utilizados por ele. Não obstante o acima exposto, cada parte poderá reter as Informações Confidenciais da outra parte na medida exigida por lei ou por qualquer outra autoridade governamental ou reguladora.

10.4 Acesso aos dados do serviço após rescisão.

A Sage facultará ao cliente o acesso à cópia de segurança dos respetivos dados, disponível na solução cloud backup, durante 15 dias após a data de efeito da rescisão do contrato.

10.5 Nenhuma disposição do Contrato que seja, expressamente ou implicitamente, destinada a entrar em vigor ou a continuar em vigor em ou após a rescisão ou caducidade do Contrato, ficando em pleno vigor e efeito.

## **11. Garantia**

11.1 Autoridade. Cada parte declara que consentiu validamente este Contrato e tem capacidade legal para fazê-lo.

11.2 Garantias da Sage: O desempenho do Serviço será, no essencial, em conformidade com a Documentação e será prestado com as devidas providências e com competência. Esta garantia apenas é aplicável desde que a utilização do Serviço seja feita de acordo com as instruções de utilização da Sage (por exemplo, a Documentação);

11.3 Retificações: Se a Sage for notificada por escrito pelo Cliente de que o Serviço não está conforme com alguma das garantias constantes na Secção 11.2, a Sage encetará esforços comercialmente razoáveis para corrigir prontamente qualquer incumprimento deste tipo mediante atualizações conforme o descrito na secção 3.2. Encontrando-se o Cliente no direito de rescindir o Serviço, de acordo com as disposições do presente Contrato, tal correção ou substituição constituem o seu único e exclusivo recurso face a qualquer violação das garantias estabelecidas na Secção 11.2.

11.4 Isenção de responsabilidade. O serviço é realizado por profissionais que, sob a sua própria responsabilidade interpretam os resultados e os cálculos fornecidos pelo Serviço EXCETO AS GARANTIAS EXPRESSAS, LIMITADAS E INDICADAS NO PRESENTE CONTRATO, O SERVIÇO E CONTEÚDO É FORNECIDO "COMO ESTÁ" E A SAGE, OS SEUS FORNECEDORES E LICENCIADORES EXCLUEM-SE EXPRESSAMENTE, NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, DE TODAS AS OUTRAS REPRESENTAÇÕES, GARANTIAS, CONDIÇÕES E AVAL DE QUALQUER TIPO OU NATUREZA, SEJA EXPRESSA, IMPLÍCITA, ESTATUTÁRIA OU DE OUTRA FORMA, INCLUINDO, MAS NÃO SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS, CONDIÇÕES OU AVAL (A) DE COMERCIALIZAÇÃO OU DE QUALIDADE SATISFATÓRIA, (B) DE APTIDÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO OU (C) A NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS PROPRIETÁRIOS OU DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DE QUALQUER TERCEIRO, E (D) DECORRENTES DA UTILIZAÇÃO PERSONALIZADA OU COMERCIAL OU ATRAVÉS DE QUALQUER ACORDO PRÉVIO DE NEGOCIAÇÃO OU DE DESEMPENHO. EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE DISPOSTO NESTE CONTRATO, A SAGE NÃO GARANTE QUE A SUA UTILIZAÇÃO SEJA ININTERRUPTA OU LIVRE DE ERROS, OU QUE O SERVIÇO, OU A DOCUMENTAÇÃO E/OU AS INFORMAÇÕES OBTIDAS PELO UTILIZADOR ATRAVÉS DO SERVIÇO ATENDERÃO AOS SEUS REQUISITOS OU PRODUZIRÃO RESULTADOS PARTICULARES. A SAGE NÃO É RESPONSÁVEL PELOS ERROS DO SERVIÇO QUE POSSAM SURTIR DOS DADOS DO CLIENTE, DOS SERVIÇOS DE TERCEIROS OU DOS FORNECEDORES TERCEIROS. O CLIENTE RECONHECE QUE A SAGE NÃO OFERECE ACONSELHAMENTO CONTABILÍSTICO, FISCAL, FINANCEIRO, DE INVESTIMENTO, LEGAL, OU OUTRO AO UTILIZADOR, OUTROS UTILIZADORES OU A TERCEIROS.

## **12. Indemnização**

12.1 Indemnização pela Sage. Sujeito à secção 12.4, se o Cliente for informado acerca de alguma reclamação que afirme que a sua utilização de qualquer parte do Serviço infringe o direito de propriedade intelectual de terceiros protegido por patente, direitos de autor ou segredo comercial (um "Pedido de Indemnização"), a Sage deverá defender o Cliente, indemnizá-lo e isentá-lo através do pagamento de quaisquer custos e danos resultantes dessa reclamação, assim como por quaisquer pagamentos indemnizatórios definidos por um tribunal de jurisdição competente relativamente a qualquer Pedido de Indemnização. Em nenhum caso a Sage, seus funcionários, agentes e subcontratados serão responsáveis perante o Cliente na medida em que a infração alegada é baseada em: (i) uma modificação do Serviço por qualquer pessoa que não seja a Sage; ou (ii) a utilização do Serviço de forma contrária às instruções dadas ao Utilizador pela Sage, incluindo as instruções contidas em qualquer Documentação; ou (iii) a utilização do Serviço após a notificação da violação potencial ou real pela Sage ou por qualquer outra autoridade competente.

12.2 Se o Serviço infringir os direitos de terceiros, ou a Sage razoavelmente acredita que possa infringir, a Sage pode, às suas próprias custas e a seu exclusivo critério: (i) adquirir o direito de continuar a utilizar esses serviços; (ii) modificar o referido Serviço para que não se encontre em infração; ou (iii) se (i) ou (ii) não forem viáveis, rescindir o Contrato e reembolsar-lhe um montante proporcional de quaisquer taxas pagas antecipadamente cobrindo o restante do prazo remanescente após a data efetiva de rescisão.



12.3 Indemnização pelo Cliente. Sujeito à secção 12.4, o Utilizador deve indemnizar e suportar a Sage, suas Afiliadas e seus administradores, diretores, funcionários, representantes e agentes isentos de quaisquer reclamações, custos, danos, perdas, responsabilidades e despesas (incluindo honorários de advogados e custas judiciais) que possam surgir de ou em conexão com: (i) uma reclamação alegando que o uso dos Dados do Utilizador viola os direitos de, ou causou dano a, um terceiro; ou (ii) uma alegação de que a utilização do Serviço ou Conteúdo em violação deste Contrato infringe os direitos de, ou tenha causado danos a terceiros.

12.4 Procedimento de indemnização. No caso de uma possível obrigação de indemnização nos termos desta secção 12, a parte indemnizada deverá: (i) enviar à parte indemnizadora uma notificação por escrito da reivindicação; (ii) outorgar à parte indemnizadora o controle exclusivo da defesa e resolução da reclamação; e (iii) fornecer à parte indemnizadora toda a assistência razoável, a expensas da parte indemnizadora.

12.5 As obrigações de indemnização estabelecidas acima representam a responsabilidade única e exclusiva da parte indemnizadora e a solução exclusiva da parte indemnizada para qualquer reivindicação por um terceiro descrito nesta secção.

### **13. Limitação de Responsabilidade**

13.1 EXCETO AS SUAS OBRIGAÇÕES DE PAGAR AS TAXAS ESTABELECIDAS, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A RESPONSABILIDADE DA SAGE PARA COM O CLIENTE DECORRENTE DE OU RELATIVA AO SERVIÇO, OU AO PRESENTE CONTRATO, SEJA CONTRATUAL, EXTRA CONTRATUAL OU DE OUTRA FORMA, IRÁ EXCEDER AS TAXAS EFETIVAMENTE PAGAS PELO CLIENTE NOS 12 (DOZE) MESES QUE PRECEDEM A SUA RECLAMAÇÃO OU EM QUALQUER OUTRO PERÍODO MAIS REDUZIDO CASO O PRESENTE CONTRATO SEJA, POR ALGUM MOTIVO, RESCINDIDO ANTES DO FINAL DO SEU PRIMEIRO PERÍODO DE VIGÊNCIA.

13.2 Exclusões. Em nenhuma circunstância, nenhuma das partes será responsável perante a outra parte por: (i) perda ou danos de dados, prejuízos económicos, sanções, diminuição do prestígio comercial ou perdas similares; (ii) quaisquer danos de cariz especial, indireto, incidental, consequente ou punitivo resultantes de qualquer defeito; ou (iii) quaisquer danos causados por fornecedores terceiros de hosting.

13.3 Limitação de responsabilidade. As exclusões ou limitações estabelecidas nesta secção 13 aplicam-se a todas as causas de reclamação (em cada caso, direta ou indiretamente e independentemente da origem), sejam decorrentes de qualquer incumprimento do contrato, ato ilícito (incluindo negligência), violação de dever legal, mesmo se tal perda for razoavelmente previsível ou se uma parte tivesse notificado a outra sobre a possibilidade de tal perda, salvo que nada neste Contrato deverá ser interpretado de forma a limitar ou excluir responsabilidade que não possa ser legalmente limitada, incluindo, mas não limitada à responsabilidade por: (i) morte ou danos pessoais causados por negligência; ou (ii) fraude ou dolo.

13.4 As partes reconhecem e concordam que os riscos estão repartidos entre o Cliente e a Sage, e refletidos no nível de preços a pagar pelo Serviço sob este Contrato.

13.5 Reclamações de afiliadas. Nenhuma das partes pode contornar as limitações de responsabilidade contidas no presente Contrato ou receber múltiplas indemnizações em virtude deste Contrato, apresentando reclamações em nome das suas Afiliadas.

13.6 Reclamações contra a Sage. O Cliente concorda que só terá o direito de apresentar uma reclamação, seja por contrato, ato ilícito (incluindo negligência), violação de dever legal ou de outro tipo, contra a entidade Sage que é parte deste Contrato em relação a quaisquer questões relacionadas ao Serviço.

### **14. Dados do Cliente**

14.1 Responsabilidades das partes. Para os fins deste contrato, o Cliente é responsável pelo tratamento de dados com respeito aos Dados Pessoais contidos nos Dados do Cliente ("Dados pessoais do cliente") e como tal, é o único responsável pela sua legalidade, confiabilidade e integridade, precisão e qualidade.

14.2 Tratamento de dados pessoais do cliente. O Cliente garante e entende que:

14.2.1 Cumprirá e assegurar-se-á de que as suas instruções para o tratamento de Dados Pessoais do cliente cumpram com as leis de proteção de dados;

14.2.2 Está autorizado em conformidade com as leis de proteção de dados a divulgar os Dados Pessoais do Cliente que divulgue ou que nos proporcione com respeito a terceiras pessoas que não sejam o cliente;

14.2.3 Caso necessário, e de acordo com as leis de proteção de dados, obterá todos os consentimentos e direitos necessários e proporcionará toda a informação e avisos necessários aos titulares dos dados para: (i) nos entregar os Dados Pessoais do Cliente; (ii) processar os Dados Pessoais do Cliente para os fins estabelecidos neste Contrato; (iii) comunicar os Dados Pessoais do Cliente: (a) aos nossos agentes, provedores de serviços e outras empresas dentro do grupo de empresas Sage; (b) a agências de aplicativo da lei; (c) a qualquer outra pessoa para cumprir com nossas obrigações legais, incluídos os relatórios regulamentares ou legais; e (d) a qualquer outra pessoa que tenha o direito legal de exigir a comunicação da informação, inclusive quando os destinatários dos Dados Pessoais do Cliente se encontrem fosse da Área Económica Europeia.

14.3 Tratamento de dados pessoais por parte da Sage. Na medida em que a Sage processe quaisquer Dados Pessoais do Cliente, os termos do Anexo 2 serão aplicados e as partes concordam em cumprir com tais termos. Onde, e na medida em que a Sage processar os seus dados pessoais como um responsável do tratamento de acordo com o Aviso de Privacidade, a Sage cumprirá todas as Leis de Proteção de Dados aplicáveis à Sage como responsável do tratamento.

14.4 Análise de dados: O cliente concorda que a Sage pode registar, reter e utilizar Dados do Cliente gerados e armazenados durante a sua utilização do Serviço (incluindo Dados Pessoais do Cliente, que a Sage processará como Responsável do tratamento conforme estabelecido no Aviso de Privacidade, com base nos negócios legítimos da Sage interesses), a fim de: (i) fornecer publicidade, marketing (incluindo mensagens no produto) ou informações que possam ser úteis para o Cliente, com base no seu uso do Serviço; (ii) realizar pesquisa e desenvolvimento para melhorar os serviços, produtos e aplicações da Sage e suas afiliadas; (iii) desenvolver e fornecer funcionalidades e serviços novos e existentes (incluindo análise estatística, benchmarking e previsão de serviços) para o Cliente e outros clientes da Sage; (iv) fornecer-lhe serviços baseados na localização (por exemplo, conteúdo relevante para localização) em que a Sage recolhe dados de geolocalização para fornecer uma experiência relevante, desde que a Sage apenas registre, retenha e use os Dados do Cliente e/ou processe Dados Pessoais do Cliente com base em pseudónimos, exibidos em níveis agregados, que não serão vinculados ao Cliente ou a nenhum indivíduo vivo. Se, a qualquer momento, o Cliente não quiser que a Sage use os Dados do Cliente da maneira descrita nesta secção 13.5, deverá entrar em contacto com a Sage no endereço de e-mail estabelecido no Aviso de Privacidade.

14.5 Acesso aos dados do Cliente. O Cliente concorda que, quando necessário para manter, atualizar, resolver problemas e/ ou proteger a integridade do Serviço, a Sage poderá aceder e/ ou fazer o download dos Dados do Cliente de maneira limitada e com o único propósito de concluir a manutenção, atualizações e resolução de problemas e/ ou proteger a integridade do Serviço.

14.6 Terceiros. Quando a Sage usa Terceiros para fornecer determinadas funções ou funcionalidades dentro do Serviço, o Cliente concede a Terceiros uma licença não exclusiva, universal e gratuita para usar os Dados do Cliente de maneira anónima e agregada para os seus próprios fins, incluindo divulgação, distribuição, licenciamento ou venda.

## **15. Disposições Gerais**

15.1 Conformidade com a leis O Cliente deve cumprir todas as leis e / ou regulamentos aplicáveis em relação ao seu uso dos Serviços, incluindo, mas não limitado a leis aplicáveis relacionadas à luta contra o suborno, a luta contra a corrupção e a evasão fiscal.

15.2 Transferência e Cedência. O Cliente não deverá transferir, delegar ou ceder o presente Contrato, na sua totalidade ou em parte, direta ou indiretamente, por imposição legal, fusão, aquisição ou por qualquer outra forma sem o consentimento prévio por escrito da Sage. O presente Contrato é passível de ser cedido pela Sage e a Sage encontra-se autorizada a subcontratar qualquer uma das suas obrigações nos termos do presente Contrato, desde que essa subcontratação não isente a Sage das suas obrigações para com o Cliente.

15.3 Sem terceiros beneficiários. Exceto se expressamente estabelecido entre as partes, uma entidade externa às Partes do presente Contrato não poderá exercer quaisquer direitos para fazer cumprir nenhum dos termos do presente Contrato.

15.4 Salvo exista um contrato escrito e assinado entre as partes, o presente Contrato constitui a declaração completa e exclusiva do acordo e entendimento entre o Cliente e a Sage no que diz respeito à Subscrição e à Utilização do Serviço pelo Cliente e substitui todos os termos da ordem de compra, confirmação, publicidade, representação, contrato ou outras comunicações anteriores. As Partes reconhecem que ao aceitarem este Contrato não se basearam em e não terão quaisquer direitos ou meios de recurso legal relativamente a qualquer declaração, representação, seguro ou outra garantia que não estejam expressamente estabelecidos no presente Contrato. Nenhum dos elementos constantes na presente Secção irá excluir ou limitar a responsabilidade das Partes quanto à transmissão de informações fraudulentas.

15.5 Cláusula de salvaguarda. Se alguma disposição do presente Contrato for considerada nula, inválida ou não aplicável, esta será eliminada e tal não afetará o restante conteúdo do presente Contrato, o qual irá permanecer válido e em pleno vigor. Qualquer disposição que seja eliminada deverá ser substituída por uma disposição semelhante que esteja em conformidade com a lei aplicável à Sage e deverá conter, da forma mais semelhante possível, a intenção original das Partes.

15.6 Renúncia. O não exercício ou não cumprimento pelas Partes de quaisquer direitos conferidos pelo presente Contrato não se constituirão como renúncia ou renúncia contínua desses direitos. A renúncia desses direitos apenas será válida se for efetuada por escrito e assinada por ambas as Partes.

15.7 Força Maior. A Sage não terá qualquer responsabilidade para com o Cliente ao abrigo do presente Contrato se for impedida ou se sofrer atrasos no cumprimento das obrigações constantes do presente Contrato ou se não puder prosseguir a sua atividade comercial devido a atos, acontecimentos, omissões ou acidentes que estejam fora do seu controlo razoável.

15.8 Ordem de prevalência. Em caso de conflito ou inconsistência entre os seguintes documentos, a ordem de precedência será: (i) estes termos e condições; e (ii) a Documentação.

15.9 Variações. Periodicamente, a Sage pode modificar estes Termos & Condições a seu exclusivo critério. A Sage notificará o Cliente sobre qualquer alteração importante enviando um e-mail ou publicando um aviso nos Serviços. Ao continuar a aceder ou usar os Serviços depois de a Sage fornecer esse aviso de alteração, o Cliente está a indicar que concorda em ficar vinculado aos termos modificados. Se as alterações tiverem um impacto material adverso e não forem aceitáveis para o Cliente, este deve notificar a Sage dentro de 30 dias após receber o aviso da alteração. Se a Sage não puder cumprir sua objeção, os termos acima permanecerão em vigor até a expiração do seu período de assinatura atual. Qualquer assinatura renovada será regida pelos termos atuais da Sage.

15.10 Publicidade. Sujeito ao seu consentimento prévio por escrito (que não deve ser indevidamente retido ou atrasado), a Sage pode exibir seu nome e logotipo no nosso site ou emitir um comunicado de imprensa identificando-o como um cliente da Sage.

15.11 Lei e Foro: Para a solução de qualquer questão litigiosa decorrente deste Acordo ou ato jurídico, as partes submetem-se à jurisdição dos Tribunais da cidade do Porto, com renúncia a qualquer outro foro que pudesse corresponder.

15.12 Avisos e Comunicações eletrônicas. A comunicação rotineira do Cliente com a Sage deve ser efetuada através dos dados de contacto indicados na Documentação relevante fornecida pela Sage e a comunicação da Sage com o Cliente será efetuada através dos dados fornecidos à Sage aquando da aceitação do presente Contrato (ou através de quaisquer novos dados posteriormente comunicados à Sage). Cada uma das Partes irá utilizar o meio de comunicação apropriado, incluindo o e-mail, e, no caso de a comunicação ser efetuada pela Sage, a comunicação poderá igualmente ser efetuada através da publicação de notificações na página Web da Sage. Qualquer notificação formal exigida pelo presente Contrato será efetuada por escrito e será enviada por correio azul, correio registado ou por e-mail para a morada da Parte recetora.

## **ANEXO 1 – NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

De forma a garantir a qualidade e a fiabilidade dos Serviços, a SAGE apresenta aos seus Clientes o seguinte Service Level Agreement (Nível de Qualidade de Serviço).

### **1. Disponibilidade**

A SAGE garante uma disponibilidade média anual de 95% (percentagem total mínima de tempo em que o serviço está operacional), medida nos 12 meses que compõem cada ano civil, de acordo com a seguinte expressão:

Disponibilidade Média =  $\Sigma$  (Unidades de Serviço Afetadas Evento i x Downtime Evento i) / (Parque de Unid Serviço x Uptime Anual)

- Unidades de Serviço: Número de Servidores Privados;
- Evento: ocorrência que afeta o acesso ao serviço ou perturba a utilização normal do serviço;
- Downtime Evento: tempo que medeia entre o início do evento e o restabelecimento da normal utilização do serviço (mesmo com workaround) medido em minutos;
- Parque de Unidades de Serviço: parque total Servidores Privados;
- Uptime Anual : Número de Dias do Ano em curso x24x60 – é medido em minutos.

No cálculo, de tempo de indisponibilidade, acumulam-se todos os períodos de indisponibilidade do serviço contratado, que sejam imputáveis à plataforma de serviços sob gestão da SAGE, ao longo do ano civil corrente, calculados desde o momento de deteção da ocorrência, até à sua resolução.

Excluem-se do cálculo, dos tempos de indisponibilidade, as seguintes ocorrências:

- Trabalhos programados ou intervalos de manutenção;
- Eventos de força maior;
- Acontecimentos externos à SAGE, e fora do seu controlo;
- Atos, avarias ou omissões da parte do Cliente ou de empregados, subcontratados ou agentes de terceiros, fora do controlo da SAGE;
- Causas imputáveis a avarias nos equipamentos, sistemas ou aplicações do Cliente, exceto no caso de algum destes componentes estar sob total gestão da SAGE;
- Avarias, ou cortes, induzidos pelo Cliente ou atribuíveis ao Cliente;
- Situações de incompatibilidade ou de vulnerabilidades associadas a Sistemas Operativos e SW usado nas camadas que constituem a stack do serviço, nomeadamente tools de gestão ou agentes de monitorização/backup, que não estejam atualizados e/ou sem suporte dos respetivos fabricantes;
- Suspensão, e/ou cancelamento, do serviço de acordo com o contrato;
- Pedidos do Cliente que despoletem um teste, sem que sejam detetadas quaisquer falhas;
- Pedidos do Cliente que provoquem alterações ao serviço.

Consideram-se interrupções do serviço, imputáveis à SAGE, as decorrentes de:

- Falhas no hardware/software dos equipamentos comuns partilhados, ou na infraestrutura física do Data Center Altice;
- Perda de conectividade entre o serviço de servidores privados e a Internet, e/ou rede privada.

### **2. Compensação**

Sempre que a existir incumprimento dos níveis de qualidade dos Serviços será possível obter um crédito na anuidade, de acordo com os seguintes critérios:

Disponibilidade anual	Compensação
95% ou maior	0%
menor que 95%	5%

### 3. Pedido de compensação e pagamento

O Cliente deve submeter um pedido via e-mail, fax ou carta ao seu Gestor de Conta da SAGE com a identificação do serviço, as datas, horas e períodos de indisponibilidade verificados no período de 30 dias úteis a contar do evento em causa.

Estas compensações, sempre que devidas, serão avaliadas no primeiro mês do ANO CIVIL SEGUINTE (n+1), com base no resultado do balanço anual (Ano Civil N) da disponibilidade do serviço e processadas no mês seguinte.

A inexistência de um pedido, dados ou informações baseadas em sistemas da SAGE que comprovem a indisponibilidade dos Serviços anulam a possibilidade de receber créditos.

## ANEXO 2 - PROTEÇÃO DE DADOS

### 1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO.

1.1 Neste documento, a menos que o contexto o exija de outra forma:

“**Acordo**” refere-se ao contrato entre o Cliente e a Sage ao qual se anexa esta Adenda. Os termos definidos no Acordo e utilizados nesta Adenda, sem definição, têm o significado que lhes é atribuído no Acordo.

“**Leis de proteção de dados**” referem-se a todas as leis e regulamentos aplicáveis da União Europeia e de Portugal que regem a utilização ou o tratamento de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 (“RGPD”) e qualquer lei nacional que implemente ou substitua o supracitado; “regras empresariais vinculativas”, “responsável”, “interessado”, “dados pessoais”, “violação da segurança de dados pessoais”, “tratamento”, “encarregado”, “pseudonimização” e “autoridade de controlo” têm o significado que lhes é dado nas Leis de proteção de dados; e será considerado que o termo “autoridade de controlo” inclui a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

“Lei Europeia” refere-se à lei da União Europeia, (em particular o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento geral de proteção de dados), a lei dos estados-membros e/ou a lei de Portugal;

“**Transferência internacional**” significa uma transferência de Dados da União Europeia ou Portugal para um país terceiro ou organização internacional;

“**Dados Pessoais**” significa todos os Dados do cliente: (i) que se referem a um Titular de Dados; e (ii) em relação aos quais o Cliente é o Responsável pelo tratamento; e (iii) que a Sage tratará em seu nome em relação ao Acordo, como descrito mais detalhadamente no Anexo 2.1 (Especificação de tratamento);

“**Incidente de segurança**” significa uma violação da segurança dos dados no que diz respeito aos Dados Pessoais;

“**Subcontratante**” significa outra pessoa singular ou coletiva contratada pela Sage que trata Dados Pessoais; e

**“As Responsabilidade do Cliente”** significa as responsabilidades de proteção do cliente ao abrigo ou em relação ao Acordo, que incluem:

- as suas relações contratuais com terceiros, outros membros do seu grupo e os seus outros Subcontratantes;
- a conformidade do seu Tratamento (e de outros membros do seu grupo, se aplicável) ao abrigo do presente Documento e do Acordo como Responsável pelo Tratamento;
- a conformidade da sua entidade com as leis de proteção de dados aplicáveis;
- o cumprimento das leis de proteção de dados nas suas transferências de dados pessoais dentro do grupo (se houver);
- o cumprimento das leis de proteção de dados nas suas transferências de dados pessoais a Subcontratantes (se houver) e/ou outros fornecedores;
- o cumprimento das leis de proteção de dados aplicáveis ao seu tratamento de Dados Pessoais como Responsável pelo Tratamento;
- o cumprimento dos seus cuidados e resposta a pedidos de titulares de dados ao abrigo das leis de proteção de dados aplicáveis, independentemente de qualquer assistência que possamos prestar; e
- o cumprimento da sua utilização remota dos nossos sistemas a partir de um país terceiro ou organização internacional (se aplicável) e, de qualquer forma, cumprir as suas obrigações de Responsável, ao abrigo das Leis de Proteção de Dados aplicáveis.

E o cumprimento de quaisquer outras obrigações como Responsável pelo Tratamento de Dados nos termos das Leis de Proteção de Dados aplicáveis.

1.2. Em caso de inconsistência expressa entre os termos deste Documento e qualquer outro termo do Acordo, prevalecem os termos desta Adenda.

## **2. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

2.1. As partes reconhecem que, para efeitos do Acordo, o Cliente é o Responsável pelo Tratamento e a Sage é o Subcontratante dos Dados Pessoais. Os detalhes do tratamento dos Dados Pessoais que a Sage levará a cabo para o Cliente encontram-se estabelecidos no Anexo 2.1 (Especificação do Tratamento), que o Cliente declara ter verificado e considera correto. Para alterar o Anexo 2.1, o Responsável deve enviar uma notificação para o endereço de e-mail [privacidade.pt@sage.com](mailto:privacidade.pt@sage.com). A Sage reserva-se o direito de recusar qualquer alteração que considere incorreta. Se tiver alterado o Anexo 2.1 (Especificação de tratamento), é da responsabilidade do Cliente fornecer à Sage e acordar as alterações com a mesma antes de assinar o Acordo. As partes podem atualizar o Anexo 2.1 (Especificação de Tratamento) durante a vigência do Acordo, em conformidade com este documento ou através de outro acordo mútuo por escrito, para refletir as alterações no tratamento ou por outros motivos. Cada versão atualizada fará parte deste documento.

2.2. O Cliente declara e garante que:

2.2.1. cumprirá e garantirá que as suas instruções para o Tratamento de Dados Pessoais cumprem as Leis de proteção de dados;

2.2.2. está autorizado pelos titulares dos dados ou está autorizado a divulgar-nos Dados Pessoais nos termos da Legislação sobre Proteção de Dados;

2.2.3. sempre que necessário, e em conformidade com as Leis de Proteção de Dados, obterá todos os

consentimentos e direitos necessários e fornecerá todas as informações e avisos necessários aos titulares dos dados para:

(i) divulgar à Sage os Dados Pessoais; e

(ii) que a Sage trate os Dados Pessoais para os fins estabelecidos no Acordo e neste Documento e em conformidade com as Leis de proteção de dados; e

2.2.4. as suas instruções para a Sage e/ou qualquer Subcontratante relacionado com o Tratamento de Dados Pessoais não implicarão para a Sage nem para nenhum dos Subcontratantes(s) o incumprimento das Leis de Proteção de Dados.

2.3.O Cliente reconhece e aceita que a legislação europeia pode exigir ou permitir que a Sage divulgue determinados dados pessoais ou outras informações relacionadas com o Cliente, os serviços e/ou o Acordo a terceiros. A legislação europeia também pode exigir que a Sage trate os Dados Pessoais de forma diferente das instruções documentadas que são detalhadas no número 3.1.1. Se isso acontecer, a Sage informá-lo-á desse requerimento legal antes do tratamento, a menos que esse requerimento legal ou a lei proíba fazê-lo por motivos importantes de interesse público. Quando a Sage for proibida de informar o Cliente sobre este requerimento legal, e/ou quando a mesma estiver sujeita a um requerimento legal contínuo para tratar os dados, o Cliente autoriza o tratamento em geral e consente esse tratamento sem a sua autorização ou consentimento específico. Para fins de esclarecimento, tal autorização/consentimento refere-se ao Cliente como entidade jurídica, não ao seu consentimento como Titular de Dados ao abrigo do RGPD.

2.4.Quando a Sage prestar assistência para o cumprimento dos requisitos de proteção de dados ou quando colaborar com o Cliente em conformidade com este Documento, a Sage reserva-se o direito de cobrar ao Cliente, de acordo com as tarifas aplicáveis. Além disso, o Cliente será responsável pelo custo de contratar qualquer auditor externo que deseje encarregar para realizar uma auditoria de acordo com este Documento. O Cliente reembolsará a Sage de todos os custos adicionais incorridos pela mesma, em resultado de qualquer incumprimento ou atraso por parte do Cliente, para cumprir as obrigações do Cliente previstas no presente Documento. Nada neste número 2.4 afetará o direito da Sage de cobrar os montantes correspondentes decorrentes do Contrato.

### **3.OBRIGAÇÕES DA SAGE**

3.1 A Sage compromete-se a:

3.1.1 **Instruções lícitas:** salvo o indicado nos números 2.3 e 5.1.5, tratar apenas os Dados relevantes de acordo com instruções documentadas do Cliente, incluindo no que diz respeito às Transferências Internacionais. Pela presente, o Cliente instrui a Sage a tratar os dados com a finalidade de prestar os serviços e de acordo com as demais instruções estabelecidas no Acordo. Nada neste número permite ao Cliente variar as obrigações da Sage e/ou quaisquer instruções derivadas deste Documento que não sejam previamente acordadas por escrito. Se a Sage considerar, com razoabilidade, que qualquer uma das instruções pode colocar a Sage ou qualquer Subcontratante em situação de incumprimento das Leis de Proteção de Dados e/ou qualquer disposição do Acordo, a Sage poderá não realizar esse tratamento sem que isso implique incumprimento deste documento ou de outra forma implique qualquer responsabilidade perante o Cliente em resultado da rejeição ou atraso da Sage em realizar o tratamento.

3.1.2 **Segurança do tratamento:** implementar medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento (em particular, de destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados), tendo em conta o estado da técnica, os custos de implementação e a natureza, o âmbito, o contexto e as Finalidades do tratamento de dados, bem como a probabilidade e gravidade do risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, e incluindo, quando apropriado, medidas para garantir:

(a) a pseudonimização e/ou encriptação dos Dados;

- (b) a capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resistência contínuas dos sistemas e serviços de tratamento;
- (c) a capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados em tempo útil em caso de incidente físico ou técnico; e
- (d) um processo para testar, rever e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

Adotar medidas para garantir que qualquer pessoa que atue sob a responsabilidade da Sage e tenha acesso aos Dados não os trate a não ser sob as instruções do Cliente, a menos que a legislação europeia assim o exija; e

Operar, manter e aplicar um programa de gestão de segurança da informação (“Programa de Segurança”) que seja consistente com a prática reconhecida da indústria; o Programa de Segurança contém salvaguardas, políticas e controlos administrativos, físicos, técnicos e organizativos apropriados nas seguintes áreas:

- Políticas de segurança da informação
- Organização da segurança da informação
- Segurança dos recursos humanos
- Gestão de ativos
- Controlo de acesso
- Criptografia
- Segurança física e ambiental
- Segurança de operações
- Segurança de comunicações
- Aquisição, desenvolvimento e manutenção do sistema
- Relações com fornecedores
- Gestão de incidentes de segurança da informação
- Aspetos de segurança da informação da gestão da continuidade do negócio
- Conformidade legislativa, regulamentar e contratual

**3.1.3 Assistência ao cumprimento:** tendo em conta a natureza do tratamento, a Sage ajudará com as medidas técnicas e organizativas adequadas, na medida do possível, para o cumprimento da obrigação do Cliente de responder aos pedidos dos Titulares dos Dados que exercem os seus direitos ao abrigo das leis de proteção de dados. O Cliente reconhece e aceita que, caso a Sage colabore para responder a tais pedidos, incluindo o fornecimento de ferramentas ou relatórios dentro dos Serviços contratados para apoiar as suas pesquisas, a Sage não oferece qualquer garantia ou manifestação em relação ao cumprimento da natureza e do âmbito da pesquisa com os Dados, ao abrigo das Leis de proteção de dados, nem garante a precisão ou integridade do resultado de tal assistência: é da responsabilidade do Cliente, e não responsabilidade da Sage, determinar a natureza e o âmbito da pesquisa, validar o resultado e garantir que a sua resposta ao Titular dos Dados cumpre, em todos os aspetos estabelecidos, com as leis de proteção de dados aplicáveis, tal como referido no número 7;

Ajudar o Cliente, fornecendo-lhe a informação necessária na posse da Sage, para garantir o cumprimento das obrigações das Leis de Proteção de Dados relativamente à segurança do tratamento, notificações de Incidentes de Segurança a uma autoridade supervisora, comunicações de um Incidente de Segurança ao titular dos dados, avaliações de impacto de proteção de dados e consulta prévia, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação disponível para a Sage;

Notificar o Cliente sem demora injustificada após tomar conhecimento de um Incidente de Segurança;

**3.1.4 Obrigações de confidencialidade do pessoal:** garantir que o pessoal autorizado a tratar os Dados se comprometeu à confidencialidade ou está sujeito a uma obrigação legal de confidencialidade adequada; e

**3.1.5 Devolução ou eliminação dos Dados:** à escolha do Cliente (através de notificação por escrito), eliminar ou devolver (conforme previsto no Acordo), todos os dados após o fim da prestação dos



serviços relacionados com o tratamento e (no caso de devolução), eliminar cópias existentes dos Dados, exceto se alguma lei europeia exigir o armazenamento dos Dados; no entanto, a Sage terá o direito de reter qualquer informação de que disponha: (a) para cumprir com as leis aplicáveis; (b) que a Sage esteja obrigada a manter para fins de seguros, contabilidade, impostos, legais, regulamentares ou de manutenção de registos; ou (c) necessária para investigar e resolver problemas de desempenho ou segurança, e esta Adenda continuará a aplicar-se aos Dados retidos; não obstante qualquer disposição em contrário no Acordo, a Sage tem o direito de eliminar os Dados de acordo com as suas políticas habituais de limpeza de dados. No que diz respeito aos Dados arquivados estão contidos em cópias de segurança, o Cliente instrui a Sage a conservar esses Dados arquivados de acordo com o período normal durante o qual esses Dados são arquivados para os Serviços em causa.

#### **4.UTILIZAÇÃO DE SUBCONTRATANTES**

4.1 Sem prejuízo das disposições do Acordo relativas à subcontratação, o Cliente autoriza por escrito os Subcontratantes da Sage a tratar os Dados. Quando o Subcontratante se encontra num país terceiro, o Cliente indica autoriza que a Sage realize uma Transferência Internacional, conforme indicado no número 5.

4.2 A Sage respeitará as condições estabelecidas no artigo 28º (2) RGPD, para a contratação de um Subcontratante.

4.3 Se a Sage nomear um Subcontratante, estabelecerá um contrato por escrito com esse Subcontratante que especifique as atividades de tratamento do Subcontratante e imponha ao mesmo termos substancialmente equivalentes aos estabelecidos neste documento, adequados ao tratamento que levará a cabo. Se esse Subcontratante não cumprir as suas obrigações de proteção de dados, a Sage continuará a ser responsável perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações desse Subcontratante.

#### **5.TRANSFERÊNCIAS DE DADOS PARA PAÍSES TERCEIROS OU ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS.**

5.1 A Sage só levará a cabo uma Transferência Internacional para um destinatário:

5.1.1 com base numa decisão de adequação feita de acordo com as Leis de Proteção de dados;

5.1.2 com base em salvaguardas adequadas; o Cliente aceita executar qualquer documento (incluindo os acordos de transferência de dados) relacionados com essa Transferência Internacional, que a Sage solicite periodicamente para executar essa finalidade;

5.1.3 com base em normas vinculativas da empresa aprovadas por uma autoridade supervisora competente; ou

5.1.4 com base numa exceção aplicável nas Leis de Proteção de Dados que possam aplicar-se, em cada caso à Transferência internacional em questão; ou

5.1.5 se a Sage for obrigada a realizar a Transferência Internacional para cumprir a Lei Europeia, em cujo caso a Sage notificará o Cliente do requerimento legal antes da referida Transferência Internacional, a menos que a Lei Europeia proíba a sua notificação por motivos de interesse público. Quando se proíba de informar sobre o requerimento legal, e/ou se a Sage estiver sujeita a um requerimento legal contínuo de transferência, o Cliente (um cliente comercial) autoriza de forma geral e consente na realização dessa Transferência sem uma autorização ou consentimento específico.

5.2 O Cliente reconhece e aceita que será responsável, (declinando a Sage qualquer responsabilidade), pelo cumprimento de qualquer Transferência internacional que ocorra quando os Utilizadores acedem aos Serviços através de um navegador a partir de um país terceiro ou organização internacional, conforme mencionado no número 7.

#### **6.DIREITO DE AUDITORIA**

6.1 Mediante solicitação razoável do Cliente e sujeito ao Cliente (e qualquer auditor externo) celebrar um acordo de confidencialidade adequado, a Sage deverá:

6.1.1 colocar à disposição do Cliente as informações que sejam razoavelmente necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações dos acordos de tratamento de dados estabelecidas nas Leis de Proteção de Dados; e

6.1.2 sujeito aos números 6.3 e 6.4 abaixo, permitir ao Cliente (ou a um auditor profissional externo independente, que o Cliente designe e seja aceite pela Sage) realizar uma auditoria, incluindo a inspeção, do tratamento de Dados, em conformidade com o presente documento, e colaborar com essa auditoria,

Sem prejuízo do que precede, o Cliente aceita que nada no mesmo exige que a Sage atue em incumprimento de uma obrigação de confidencialidade devida a um terceiro.

6.2 No que diz respeito ao número 6.1, a Sage informará por escrito, mas sem qualquer obrigação de supervisionar ou indagar sobre a legalidade das instruções do Cliente ou de dar aconselhamento jurídico se, na opinião da Sage, seguir as instruções dadas pelo Cliente, resultaria num incumprimento das Leis de Proteção de Dados aplicáveis.

6.3 Quando a Sage coloque à disposição do Cliente os relatórios de auditoria que tenha encomendado, o Cliente aceita que apenas pode prosseguir com a sua própria auditoria/inspeção se, agindo de boa-fé, estiver razoavelmente insatisfeito com os referidos relatórios de auditoria, e que a sua própria auditoria/inspeção está sujeita aos direitos da Sage, segundo o número 2.4. O Cliente deve coordenar com a Sage o momento e o âmbito da referida auditoria/inspeção e abster-se de qualquer ato ou omissão que possa levar à degradação, sobrecarga ou falta de disponibilidade dos Serviços. O âmbito da auditoria deve excluir dados de outros clientes. Qualquer ferramenta de teste, sondagem ou digitalização utilizada na infraestrutura da Sage deve ser previamente aprovada pela Sage. O Cliente não deve incluir e deve instruir um auditor externo para não incluir no seu relatório de auditoria quaisquer informações confidenciais que possam ser utilizadas por terceiros em detrimento da segurança dos Serviços (incluindo, mas não apenas, detalhes de vulnerabilidades). O Cliente deve instruir qualquer auditor externo para dar à Sage a oportunidade razoável de analisar o relatório antes de o entregar de forma final e de comunicar com o auditor para resolver qualquer questão ou problema. O Cliente e o auditor devem manter confidenciais os resultados e conclusões de qualquer auditoria e divulgá-los a terceiros apenas na medida do legalmente exigido.

6.4 Em relação a qualquer Subcontratante que esteja envolvido no tratamento de Dados, de acordo com o número 4 e/ou qualquer centro de dados utilizado pela Sage, o Cliente reconhece e aceita que é suficiente, para efeitos de cumprimento dos requisitos do número 6.1, que a Sage tenha o direito de auditar ou inspecionar esses Subcontratantes e/ou instalações do centro de dados ou relatórios de auditoria disponíveis em seu nome, sujeita a restrições razoáveis.

## **7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

7.1 O Cliente deverá cumprir as suas Responsabilidades. A Sage não é, de forma alguma, responsável pelas Responsabilidades do Cliente.

## **8. A SAGE COMO RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS**

8.1 A Sage tratará os Dados pessoais como Responsável pelo tratamento no âmbito do Acordo e/ou deste documento, por exemplo, mas não exclusivamente, na gestão da relação contratual com o Cliente, ou na utilização dos Dados no âmbito do número 9. A Sage aplicará aos dados dos quais é Responsável a política de privacidade do site correspondente [<https://www.sage.com/pt-pt/legal/privacidade-e-cookies/>]. Os números 2.1 (e o Anexo 2.1) e os números 3 a 6 inclusive deste documento não se aplicam aos dados pessoais pelos quais a Sage é Responsável.

## 9. RESPONSÁVEIS CONJUNTOS

9.1 Na data deste documento, as partes não são consideradas Responsáveis conjuntos (ou seja, quando dois ou mais Responsáveis determinam conjuntamente as finalidades e meios de tratamento dos Dados) para as atividades de tratamento mencionadas neste documento.

9.2 Se as partes determinarem posteriormente que o seu acordo se tornou num caso de Responsáveis conjuntos de Dados, devem cumprir os requisitos estabelecidos no Artigo 26º do RGPD.

### ANEXO 2.1 – DETALHES DO TRATAMENTO

#### Objeto e duração do tratamento de Dados:

**Objeto:** a prestação dos Serviços e de qualquer serviço profissional em virtude do Acordo.

**Duração:** o prazo do Acordo, incluindo as respetivas prorrogações, os períodos de transição para a entrada ou saída do Acordo e qualquer período de arquivo/cópia de segurança mencionado na cláusula 3.1.9 desta Adenda.

#### A natureza e finalidade do tratamento de Dados:

Quaisquer ou todas as seguintes operações de tratamento necessárias para a prestação dos Serviços contratados; a utilização e cumprimento dos requisitos do Cliente para os Serviços; qualquer serviço profissional decorrente do Acordo; os requisitos do Acordo; e pedidos de terceiros e outras circunstâncias acessórias (as “Finalidades”):

- Recolha
- Registo
- Organização
- Estruturação
- Armazenamento
- Adaptação / alteração
- Recuperação
- Consulta
- Utilização
- Divulgação por transmissão ou divulgação de qualquer forma
- Comparação / combinação
- Restrição
- Eliminação/destruição
- Outros: .....

#### Tipo de Dados (incluindo categorias especiais de dados ou outros dados sensíveis): Qualquer ou todas as seguintes, dependendo das finalidades:

- Dados pessoais (qualquer informação que identifique o titular dos dados e as suas características pessoais, por exemplo, nome, morada, dados de contacto, idade, sexo, data de nascimento, descrição física e qualquer identificador emitido por uma entidade pública, como o número do documento de identificação ou o número da segurança social)
- Dados de educação e formação (qualquer informação relacionada com a educação e qualquer formação profissional do Titular dos Dados, por exemplo, registos académicos, qualificações, competências, registos de formação, experiência profissional e registos de estudantes)
- Família, estilo de vida e circunstâncias sociais (qualquer informação relacionada com a família do Titular dos Dados e o estilo de vida e circunstâncias sociais do Titular dos Dados, por exemplo, casamento e casais atuais e histórico de casamento, dados da família e outros membros do agregado familiar, hábitos, habitação, dados de viagem, entretenimento e pertença a instituições de caridade ou voluntariado).
- Detalhes do emprego (qualquer informação relacionada com o emprego do Titular dos Dados,

por exemplo, histórico de emprego e carreira, dados de recrutamento e termo, registos de participação, registos de saúde e segurança, avaliações de desempenho, registos de formação e registos de segurança e informação sobre pensões)

- Dados financeiros (qualquer informação relacionada com assuntos financeiros do Titular dos Dados, por exemplo, rendimento, salários, ativos e investimentos, pagamentos, solvência, empréstimos, benefícios, subvenções, dados de seguros e informação sobre pensões)
- Bens e serviços fornecidos (qualquer informação relacionada com os bens e serviços proporcionados, por exemplo, bens ou serviços fornecidos, licenças emitidas, acordos e contratos)
- Categorias especiais de dados pessoais (origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas ou filiação sindical, e o tratamento de dados genéticos, dados biométricos com o objetivo de identificar de forma única um titular de dados, dados de saúde ou dados relacionados com a vida sexual ou orientação sexual do titular de dados)
- Dados criminais (condenações penais e infrações ou medidas de segurança relacionadas, incluindo os dados pessoais relacionados com: (a) a alegada infração por parte do indivíduo (b) os procedimentos por um delito cometido ou alegadamente cometido pelo indivíduo ou a resolução de tais procedimentos, incluindo a sentença)
- Outros: .....

#### **Categorias de Titulares de Dados:**

Qualquer ou todas as seguintes, dependendo das finalidades:

- Pessoal, incluindo voluntários, agentes, trabalhadores temporários e informais.
- Clientes (que são pessoas singulares) do Cliente
- Fornecedores (pessoas singulares) do Cliente
- Pessoas de contacto de entidades jurídicas (por exemplo, com fornecedores ou clientes, em que o fornecedor não é uma pessoa singular ou o cliente não é uma pessoa singular) do Cliente
- Membros ou sócios (por exemplo, acionistas) do Cliente
- Reclamantes, correspondentes e requerentes do Cliente
- Familiares, tutores e associados (dos Titulares de Dados) do pessoal do Cliente
- Assessores, consultores e outros especialistas profissionais ou representantes legais do Cliente
- Distribuidores, agentes (pessoas singulares) do Cliente
- Doadores, simpatizantes (pessoas singulares) do Cliente
- Estudantes
- Proprietários / arrendatários de bens do Cliente
- Utilizadores dos Serviços não incluídos nas Categorias acima
- Outros: .....

#### **Obrigações e direitos do Responsável pelo Tratamento:**

As obrigações previstas no número 2.2 e no número 7.

Os direitos de fazer a Sage cumprir os termos de tratamento de dados nos números 3, 4, 5 e 6 como seu Subcontratante do Tratamento.