

TERMOS E CONDIÇÕES

Atualizado em janeiro de 2022

Aceitação dos Termos e Condições

Este contrato de Licença de Usuário Final é um acordo legal entre o licenciado - pessoa física ou jurídica- e a F3M Information Systems, SA., pessoa jurídica de direito privado identificada pelo N.I.P.C. n.º 501854371, com sede no Edifício F3M, Rua de Linhares, Braga ("licenciante") para uso do programa denominado Exames sem Papel (ESP).

Ao utilizar o software, o licenciado estará vinculado aos termos deste contrato, concordando com os mesmos. A utilização deste serviço por qualquer utilizador, será regulada pelos seguintes Termos e Condições, pelo que deve ser lido atentamente antes da utilização do mesmo. Em caso de discordância dos termos aqui apresentados, a utilização do software deve ser imediatamente interrompida.

Para todos os efeitos legais, os contraentes adotam como domicílios convencionados os constantes no presente contrato, tendo o valor de notificação efetiva qualquer notificação enviada para os domicílios da F3M, presente no contrato, ou do cliente para a morada fornecida pelo mesmo, na Informação de Contacto do Cliente.

1. Declaração de Vontade

O utilizador do serviço declara conhecer os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, constituindo, este instrumento, o acordo completo entre as partes. Declara ainda ter lido, compreendido e aceite todos os termos e condições.

2. Nomenclaturas

- F3M é a empresa detentora de todos os direitos sobre o software ESP, que desenvolveu e comercializa o serviço a ele associado.
- Cliente é a entidade que contrata o serviço, à qual serão emitidas as faturas relativas à utilização do mesmo e responsável pelo cumprimento deste contrato, não violando os termos e condições do mesmo.
- Utilizador é a pessoa que utiliza o serviço por autorização do cliente.
- Serviço, corresponde à utilização do software ESP e suas funcionalidades em ambiente cloud, ao qual corresponde um pagamento periódico por parte do cliente.
- Backup, corresponde a uma cópia da base de dados mantida e gerida pelo serviço.
- Upload, corresponde à transferência de dados de um computador local para um servidor.
- Download, corresponde à transferência de dados de um computador remoto para um computador local.
- Online, é a disponibilidade de acesso imediato à informação através da internet.
- Offline, é a indisponibilidade de acesso imediato à informação através da internet.
- Bug, é um "defeito", um erro no funcionamento comum de um software ou de hardware, também chamado de falha na lógica de um programa, que pode causar comportamentos inesperados, como resultado incorreto ou comportamento indesejado.
- Spamming, corresponde ao envio de e-mails não desejados, normalmente de natureza comercial, em grande número e repetidamente.

3. Da Propriedade Intelectual

O licenciado não adquire, pelo presente instrumento, nenhum direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, textos, imagens, gráficos, downloads, sons, vídeos, animações, e todas as outras informações que são representadas graficamente no website, sobre ou relacionados ao software ou nenhuma parte dele. O licenciado também não adquire nenhum direito sobre ou relacionado ao software, além dos direitos expressamente licenciados ao mesmo sob o presente contrato. A disposição e a estrutura dos ESP, estão sujeitos aos direitos de autor da F3M. A F3M não lhe concede licença ou direitos de propriedade sobre este material, pelo que não tem o direito de reproduzi-los para qualquer outro fim que não a utilização pessoal.

4. Das Restrições

Em hipótese alguma, é permitido ao licenciado ou a terceiros de forma geral:

- Copiar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, reproduzir, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o ESP.
- Retirar ou alterar, total ou parcialmente, os avisos de reserva de direito relativos ao ESP e na própria documentação.
- Praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do software.

5. Condições para a utilização do serviço

• Acesso à Internet

O serviço ESP é disponibilizado em ambiente cloud, pelo que o cliente terá de garantir o acesso adequado à internet bem como o equipamento e browser necessários a esta ligação.

• Evolução do serviço

A F3M reserva o direito de alterar os requisitos do ESP, decorrentes das sugestões dos utilizadores, das alterações legais e fiscais, bem como das evoluções tecnológicas que seja necessário desenvolver. As alterações a introduzir ao longo da evolução do serviço poderão ser ao nível da interface com o utilizador, ao nível funcional, com introdução de novas funcionalidades ou alteração das existentes, bem como ao nível das tecnologias utilizadas. Ao utilizar o serviço ESP, o cliente aceita o produto tal como está, bem como, as alterações que venham a ser introduzidas face às necessidades de evolução do serviço.

• Informação de Contacto do Cliente

O cliente aceita disponibilizar a informação atualizada e correta referente ao seu nome fiscal, morada, endereço de correio eletrónico, contacto de telefone e atualizar prontamente toda esta informação sempre que a mesma sofra alterações.

• Limites de Armazenamento

A F3M disponibiliza a cada cliente 10Gb para armazenamento de dados, nomeadamente relatórios de MCDT. Existe também a possibilidade do cliente, a qualquer momento, adquirir espaço adicional (mais informações disponíveis na tabela de preços em vigor).

• Dados do cliente

Sujeito aos Termos e Condições deste contrato, o cliente permite que a F3M tenha o direito não exclusivo e não transferível de: copiar, armazenar, gravar, transmitir, manter, expor, ver, imprimir ou usar os dados do cliente na medida do necessário para disponibilizar o serviço ao cliente, não sendo possível a F3M utilizar esses dados para outros fins.

O cliente tem conhecimento e aceita o tratamento de dados consequente da subscrição do serviço, ao longo da duração do contrato, nomeadamente para a finalidade de armazenamento, análise e manutenção de base de dados com vista à garantia da operacionalidade do software e do acesso aos dados registados. O cliente compreende e aceita que a F3M tem como procedimento interno efetuar cópias de segurança dos dados referentes à conta do cliente. O cliente tem conhecimento e aceita que a F3M possa guardar e manter tais dados por aproximadamente um ano.

A F3M dispõe-se a conservar e enviar todos os registos de atividades de tratamento sob a sua responsabilidade, assim como cooperar com a Autoridade de Controlo, facultar-lhe esses registos, a pedido, para fiscalização dessas operações de tratamento, prestando ao cliente todas as informações requeridas e necessárias para demonstrar o cumprimento das suas obrigações e colaborar com as auditorias internas e externas realizadas, mandatadas para o efeito.

A F3M responsabiliza-se por manter os dados em segurança, analisando em permanência as garantias de salvaguarda do sistema e possíveis medidas que mitiguem qualquer risco associado ao respetivo tratamento. As medidas adotadas pretenderão, a qualquer momento, assegurar o nível de segurança adequado, atendendo às técnicas mais avançadas e custos da sua aplicação em função dos riscos e da natureza dos dados pessoais a proteger.

A F3M obriga-se a prestar toda a colaboração, quando necessário, para permitir o cumprimento das obrigações do cliente de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados em consequência do exercício dos seus direitos.

A F3M assegura que todos os seus colaboradores que por inerência da sua função técnica possam estar habilitados e autorizados a tratar dados confiados pelo cliente, estão adstritos ou legalmente obrigados aos deveres de sigilo e confidencialidade.

A F3M compromete-se a aplicar todas as medidas tecnológicas de proteção e organização para apurar imediatamente a ocorrência de uma violação de dados pessoais e logo que tenha conhecimento da mesma, informar imediatamente e sem demora injustificada e, sempre que possível, no prazo de 72 horas após o seu conhecimento, a menos que seja capaz de demonstrar em conformidade com o princípio da responsabilidade, que essa violação não é suscetível de implicar um risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

O tratamento de dados pessoais, naquilo que disser respeito e for responsabilidade da F3M, é realizado tendo em conta as determinações do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares. Sujeita aos termos deste contrato, a F3M aceita que os dados do cliente sejam sempre considerados como propriedade do cliente.

6. Obrigações das Partes

Do cliente:

O cliente aceita agir de acordo com as leis locais e estrangeiras, tratados, regulações e convenções associadas ao uso do serviço, incluindo as limitações relacionadas com a privacidade, comunicações eletrónicas, exportação e legislação anti-spam. O cliente não enviará através do serviço, comunicações eletrónicas ilegais, provocadoras, difamatórias ou outras que possam, de alguma forma, violar qualquer direito legalmente protegido.

O serviço não pode, no todo ou em parte, ser copiado, reproduzido, distribuído, publicado ou transmitido sob qualquer forma ou meio. O cliente aceita não aceder ao serviço por outros meios a não ser através das interfaces disponibilizado pela F3M. Ao cliente é expressamente proibido licenciar, alugar, vender, conceder, transferir, distribuir, explorar comercialmente ou

disponibilizar o serviço a um utilizador não autorizado, através de cópias ou «print screens» de qualquer parte do serviço, ou criando links na Internet do serviço que inclui informação de login, username, passwords ou qualquer outro meio.

O cliente assegura que qualquer uso do serviço pelos funcionários do cliente (ou utilizadores autorizados pelo cliente) está de acordo com os termos e condições deste contrato. O cliente aceita, notificar imediatamente a F3M se tomar conhecimento de eventuais falhas de segurança, sob pena de, não o fazendo, poder ser imediatamente responsabilizado por eventuais danos que possam vir a ser causados.

Da F3M:

A F3M compromete-se a garantir anualmente a disponibilidade do seu serviço em pelo menos 99.5% de tempo de atividade, excluindo-se aqui o tempo agendado para as ações de manutenção regulares e tempos de espera para correção de eventuais bugs.

A manutenção agendada não é contabilizada como tempo de serviço inativo, é comunicada com pelo menos 2 dias úteis de antecedência e terá lugar, preferencialmente, à noite durante o fim-de-semana. A F3M pode, caso entenda ser necessário, efetuar manutenção não agendada e neste caso, compromete-se a notificar o cliente com a maior brevidade possível.

7. Garantias

A F3M garante que durante este contrato irá cumprir com os níveis de serviço acima especificados. No caso da F3M não alcançar o nível de serviço aplicado, o cliente terá direito a um crédito a fixar de acordo com o tempo de inatividade que ultrapasse o definido na secção Obrigações Inerentes à prestação do serviço, renunciando, desde já, a qualquer outra indemnização. O cliente aceita que a F3M use os logs de sistema ou outros arquivos para calcular os níveis de serviço prestado.

Estes termos de serviço podem sofrer alterações efetuadas pela F3M perante a apresentação de aviso prévio, no prazo de trinta dias, ao cliente, sob a forma de: (a) uma mensagem no ecrã mostrado imediatamente após o login e autenticação de credenciais, ou (b) por e-mail para o e-mail registado e indicado pelo cliente ou (c) por missiva para a morada indicada pelo cliente.

- **Correção de bugs**

A F3M garante a correção de eventuais bugs detetados no software, em prazos razoáveis e estipulados pelos seus processos internos de qualidade e que serão graduados em função do nível de gravidade de cada situação.

- **Integridade de Dados e Garantia de Backup**

A F3M garante que durante a vigência deste contrato, irá desenvolver esforços para salvaguardar e manter os dados do cliente, utilizando standards de segurança e procedimentos de backup. No caso de perda total ou parcial de dados, a F3M disponibilizará todos os esforços na tentativa de correção e restauro dos dados do cliente o mais rapidamente possível, mas em qualquer caso procurando não exceder os três dias úteis.

- **Garantia de Não Infração**

A F3M garante que é o proprietário exclusivo e tem total poder e autoridade para licenciar bem como legitimar a utilização do serviço e outros direitos afetos ao mesmo, os quais são concedidos por este contrato ao cliente.

8. Segurança dos Dados

• Alojamento dos Dados

No que concerne ao alojamento dos dados, nomeadamente os resultados de MCDT sobre a forma de relatório, permanece alojado num servidor da F3M destacado para esse fim.

A F3M tem total respeito pela privacidade dos dados de carácter sensível presentes nos resultados de cada MCDT, pelo que a manutenção do software é efetuada apenas por pessoas devidamente autorizadas, seguindo as normas previstas no Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Os sistemas de armazenamento dessa mesma informação, encontram-se protegidos por mecanismos de segurança, limitando não só o acesso, mas também a integridade da mesma. Para tal, está presente a implementação de níveis de segurança, que permitem minimizar a probabilidade da ocorrência de ameaças que possam despoletar danos relativos aos dados de carácter sensível, salvaguardando o software contra erros, ameaças de vírus e acessos remotos não autorizados.

• Partilha dos Dados

A partilha de resultados dos MCDT, encontra-se de acordo com a Portaria nº 126/2018, de 8 de maio e, com as Normas relativas à Prescrição e Prestação de MCDT, sendo necessário o consentimento informado e esclarecido do utente para que a informação possa estar disponível na Área do Cidadão, bem como acessível para consulta por parte dos profissionais de Saúde. O Software ESP responde prontamente a esta obrigatoriedade, ficando ao encargo do prestador/utilizador assegurar o cumprimento da mesma, pelo que a F3M não se responsabiliza pelo seu preenchimento indevido.

Toda a comunicação e partilha de resultados entre a entidade prestadora e a instituição do SNS, segue todas as normas estabelecidas pelo SPMS.

5

9. Limitação de Responsabilidade da F3M

Com exceção das garantias estabelecidas acima, o serviço é fornecido tal como o acordado, sem quaisquer outras garantias, expressas ou implícitas, mas não se limitando a garantias de qualidade para revenda, comercialização ou adequação a um fim específico ou, ainda, resultantes de leis, estatutos, práticas comerciais ou acordos. O cliente final é exclusivamente responsável pelos resultados e desempenho do produto. Em hipótese alguma, a F3M será responsável perante o cliente final ou qualquer outra pessoa individual ou coletiva por qualquer dano acidental, especial, consequencial ou qualquer outro dano indireto, lucros cessantes, perda ou destruição de dados ou outros prejuízos económicos ou comerciais, ainda que a F3M tenha sido notificada da possibilidade de ocorrência de tais danos, ou que a ocorrência dos mesmos seja previsível. Sob nenhuma circunstância a F3M será responsável por demandas promovidas por terceiros. A responsabilidade total da F3M perante o cliente final, não excederá o valor que o cliente final pagou pelo serviço. As limitações de responsabilidade contidas nesta alínea serão aplicáveis ainda que o incumprimento ou alegada violação possam consistir na violação de uma condição ou termo fundamental ou constituam uma violação grave aos termos do presente contrato.

10. Isenção de Responsabilidade da F3M

- Sempre que, por motivos alheios à F3M, ou em casos de força maior, tais como desastres naturais, intempéries, atentados ou outras ocorrências de carácter anormal ou excecional que impeçam que o serviço possa ser prestado nas condições contratadas, não assiste ao cliente o direito a qualquer indemnização.
- As contas referentes a clientes Beta e outros ambientes experimentais e de teste são expressamente excluídos deste ou outro compromisso de nível de serviços.

- Os serviços de migração da solução F3M instalada na infraestrutura do cliente para o corrente serviço não estão incluídos. Exemplos de serviços de migração: base de dados, vistas e ficheiros XLS ligados ao SQL.
- Os serviços de implementação e formação sobre as funcionalidades dos produtos não estão incluídos.
- Perda de dados em clientes com informação alojada nos seus próprios servidores. Bem como, ocorrência de ameaças aos seus níveis de segurança.

11. Do Prazo

O presente contrato entra em vigor na data de seu aceite pelo licenciado e vigorará por prazo indeterminado.

12. Suspensão do serviço

• Suspensão por utilização incorreta do serviço

A F3M reserva-se o direito de suspender o acesso do cliente ao serviço quando se verifique por parte deste incumprimento contratual, nomeadamente, por falta de pagamento pontual do serviço contratado ou outro que lhe possa estar associado. Contudo, a suspensão do acesso apenas poderá ocorrer depois da F3M enviar notificação de infração. O cliente aceita que a F3M não terá nenhuma obrigação nem poderá ser responsabilizada, seja a que título for, pela suspensão de serviço e sempre que se verifique incumprimento, temporário e ou definitivo, da sua parte (cliente).

• Suspensão por atos ilícitos

O cliente aceita que a F3M possa, através de aviso telefónico ou por e-mail, suspender o acesso do cliente ao serviço se a F3M concluir que o cliente está a utilizar o serviço para envio de spamming, realização de atividades ilegais, ou que o mesmo cause danos materiais imediatos ou contínuos à F3M ou a terceiros. O cliente aceita que a F3M não terá nenhuma obrigação perante o cliente decorrente de qualquer suspensão do serviço assente nas circunstâncias descritas.

• Rescisão por incumprimento

Qualquer das duas entidades poderá terminar este contrato dentro de trinta dias, via notificação formal por escrito, para a outra entidade no caso de incumprimento de qualquer disposição prevista no presente contrato. Tal notificação pela entidade lesada deverá citar as razões relativas à infração com detalhe suficiente para que a entidade infratora possa ter uma oportunidade de resolver a alegada infração (“aviso”). Após a receção de tal aviso, a entidade infratora tem trinta dias para resolver a infração, momento a partir do qual o contrato irá terminar se a alegada infração não for resolvida.

Depois de terminar ou expirar o contrato, o cliente não terá direito a continuar a usar o serviço.

Se este contrato for terminado pelo cliente por razões alheias às permitidas neste contrato, o cliente aceita que a F3M seja indemnizada por todos os danos, patrimoniais ou não, incluindo a responsabilidade do cliente pagar todos os valores decorrentes do incumprimento contratual. Se este contrato for terminado por incumprimento por parte da F3M, a mesma apenas está obrigada a reembolsar ao cliente os custos que teve com a contratação do serviço, num valor máximo que não pode exceder o montante que o cliente pagou à F3M pela sua utilização nos últimos 12 meses.

• Tratamento dos dados do cliente após o término do serviço

O cliente aceita que logo após fechar a conta ou terminar o uso do serviço, a F3M poderá desativar imediatamente a conta do cliente, e que cumprindo um período não inferior a trinta dias, poderá apagar os dados do cliente para acesso online. Os dados do cliente offline manter-se-ão armazenados, ficando disponíveis para download, por parte do cliente, em formato Backup SQL na versão em curso, durante o período de trinta dias após o término do serviço. Findo os trinta dias, e até ao limite máximo de seis meses, caso o cliente não tenha solicitado o backup, o acesso a esta operação resultará num serviço adicional com custos para o cliente, que correspondem ao valor de cinco horas de serviço conforme tabela de preços

em vigor. A F3M não será responsável perante o cliente ou terceiros, por qualquer término de acesso ao serviço ou eliminação de dados do cliente, se estiver em cumprimento com os termos citados nesta secção.

- **Modificação ou suspensão do serviço**

A F3M reserva-se o direito de modificar, temporária ou permanentemente, no todo ou em parte, o serviço contratado. O cliente tem conhecimento e aceita que, após a cessação do presente contrato, a F3M não fica obrigada a continuar a prestar o serviço.

13. Denúncia, Renovação e Créditos

- **Denúncia**

Qualquer uma das partes poderá denunciar, bastando para o efeito enviar comunicação eletrónica para a outra com uma antecedência mínima de trinta dias em relação à data da renovação do serviço. O cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas até à denúncia do contrato.

- **Renovação**

O contrato continuará em vigor até existir uma denúncia por qualquer uma das partes.

- **Pedido de Crédito**

Para receber um crédito com base no compromisso assumido relativamente ao cumprimento da cláusula nível de serviço, o cliente deve requisitar o mesmo enviando uma mensagem de correio eletrónico para a F3M através do endereço contacto@f3m.pt no máximo cinco dias úteis após a ocorrência do incumprimento. Ficam automaticamente excluídos da possibilidade de recebimento de crédito os clientes que se encontram em incumprimento das suas obrigações contratuais, nomeadamente, por falta de pagamento pontual da retribuição que é devida a F3M.

14. Legislação aplicável

A F3M reserva o direito de avaliar o cumprimento dos presentes Termos e Condições por parte de qualquer utilizador. A violação dos Termos e Condições poderá implicar a retirada da licença de utilização, bem como, exercer os seus direitos na máxima extensão possível permitida por lei.

Os utilizadores comprometem-se a indemnizar e a exonerar a F3M, bem como legais representantes, parceiros e trabalhadores, de quaisquer danos, responsabilidades, reclamações ou pedidos de compensação, incluindo despesas e custos de representação, peticionadas por terceiros em consequência da utilização do website em termos desconformes com os presentes Termos e Condições, e/ou em virtude da violação das condições previstas nos mesmos, e/ou resultantes de incumprimento das representações e garantias constantes dos presentes Termos e Condições.

Independentemente da existência de múltiplas legislações, os presentes Termos e Condições são regidos e elaborados de acordo com a legislação portuguesa e as demais leis da União Europeia. Qualquer conflito ou divergência de interpretação dos mesmos será submetido ao tribunal português competente.