

# TERMOS E CONDIÇÕES (PLATAFORMAS)

## Terms and Conditions (Platforms)

### 1. ÂMBITO E OBJETO DAS CONDIÇÕES GERAIS

A INTEGRITY, S.A. (doravante Devoteam Cyber Trust), pessoa colectiva número 509072054, é a sociedade comercial detentora de todos os direitos de propriedade intelectual dos sites e plataformas registados e possui direitos de autor (Copyrights), e ao aceder a este site pressupõe que está de acordo em ser sujeito às condições contidas no presente documento (doravante “Termos e Condições”).

Antes de aceder e utilizar a Plataforma, o utilizador deverá ler atentamente os Termos e Condições. Se de alguma forma não estiver de acordo com estes termos, não deverá aceder ou mesmo visionar os conteúdos desta aplicação web.

Mediante o acesso e utilização da Plataforma, o utilizador declara ter lido, compreendido e aceite os Termos e Condições aqui descritos, sem necessidade de qualquer ato ou consentimento posterior.

Os Termos e Condições poderão ser alterados em qualquer momento por decisão da Devoteam Cyber Trust considerando-se que as alterações entram em vigor a partir da data da sua colocação na plataforma – publicação.

O acesso e a utilização posteriores da plataforma pelo utilizador serão considerados como um sinal inequívoco de que o mesmo leu, compreendeu e aceitou os Termos e Condições alterados.

Os produtos e serviços consistem na disponibilização, através das plataformas, de um conjunto de funcionalidades eletrónicas, baseadas numa infraestrutura tecnológica constituída por um conjunto de aplicações, meios e serviços informáticos que permitem às organizações a gestão dos seus processos, risco e conformidade de uma forma estruturada e/ou gerirem os seus ativos e vulnerabilidades associadas, bem como extrair relatórios e obter métricas de risco

Sujeito aos presentes Termos e Condições, a Devoteam Cyber Trust concede ao Cliente e/ou Utilizador uma licença limitada, não exclusiva, intransferível e intransferível para usar os Serviços da presente plataforma durante o período

de experimentação ou o definido em contrato, exclusivamente para fins de própria avaliação interna do Serviço e não para qualquer finalidade comercial ou competitiva.

## 1. SCOPE AND PURPOSE OF THE GENERAL CONTITIONS

INTEGRITY, S.A. (hereinafter Devoteam Cyber Trust), legal person number 509072054, is the commercial company that owns all the intellectual property rights of the registered sites and platforms and owns the copyrights, and by accessing this site you agree to be bound by the conditions contained in this document (hereinafter "Terms and Conditions").

Before accessing and using the Platform, you should read the Terms and Conditions carefully. If you do not agree with these terms in any way, you should not access or even view the contents of this web application.

By accessing and using the Platform, the user declares to have read, understood and accepted the Terms and Conditions described herein, without the need for any subsequent act or consent.

The Terms and Conditions may be altered at any time by decision of Devoteam Cyber Trust, with the alterations taking effect from the date of their placement on the platform - publication.

Subsequent access to and use of the platform by the user will be considered an unequivocal sign that the user has read, understood and accepted the amended Terms and Conditions.

The products and services consist of making available, through the platforms, a set of electronic functionalities, based on a technological infrastructure consisting of a set of applications, means and computer services that allow organizations to manage their processes, risk and compliance in a structured way and/or manage their assets and associated vulnerabilities, as well as extract reports and obtain risk metrics.

Subject to these Terms and Conditions, Devoteam Cyber Trust grants the Client and/or User a limited, non-exclusive, non-transferable and non-assignable license to use the Services of this platform during the trial period or as defined in the contract, exclusively for the purpose of its own internal evaluation of the Service and not for any commercial or competitive purpose.

## 2. CONFORMIDADE LEGAL

A Devoteam Cyber Trust, enquanto entidade proprietária da Plataforma, garante a conformidade legal da mesma, bem como as suas funcionalidades, com a legislação em vigor.

Os Termos e Condições, bem como todo o conteúdo do website, estão abrangidos e sobre a alçada da legislação Portuguesa, cujos tribunais e

entidades competentes têm a exclusiva jurisdição sobre qualquer conflito ou litígio que surja.

A Devoteam Cyber Trust compromete-se:

- a) Dispor de um sistema de gestão de reclamações (o utilizador deve dirigir a sua reclamação para [pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com](mailto:pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com));
- b) A intervir e a prestar auxílio, quando necessário ou lhe seja solicitado, no esclarecimento de eventuais dúvidas na utilização da plataforma por parte dos utilizadores da plataforma;
- c) A garantir um canal de comunicação com vista à resolução dos problemas específicos que se coloquem, no âmbito da utilização da plataforma. Disponibilizar na página de entrada os contactos de suporte. O suporte funcionará em dias úteis portugueses, das 09:00 às 18:00 de acordo com o fuso horário (UTC) Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres;
- d) A cobrar às organizações interessadas na utilização da plataforma a prestação de serviços;
- e) A manter a plataforma permanentemente disponível, salvo nos casos em que as limitações de acesso se justifiquem por razões de manutenção ou avaria dos sistemas;
- f) A assegurar uma interface em língua inglesa, podendo ser disponibilizadas outras línguas;
- g) A garantir a encriptação dos dados através do sistema na cloud.

## 2. LEGAL CONFORMITY

Devoteam Cyber Trust, as the entity that owns the Platform, guarantees its legal compliance, as well as its functionalities, with the legislation in force. The Terms and Conditions, as well as all the content of the website, are covered by Portuguese law, whose courts and competent entities have exclusive jurisdiction over any conflict or dispute that may arise.

Devoteam Cyber Trust undertakes to:

- a) To have a complaints management system (the user should address their complaint to [pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com](mailto:pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com));

- b) To intervene and provide assistance, when necessary or requested, to clarify any doubts users may have when using the platform;
- c) To guarantee a communication channel for resolving specific problems that arise when using the platform. Provide support contacts on the home page. Support will operate on Portuguese working days, from 09:00 to 18:00 according to the time zone (UTC) Dublin, Edinburgh, Lisbon, London;
- d) To charge organizations interested in using the platform for the provision of services;
- e) To keep the platform permanently available, except in cases where access limitations are justified for reasons of maintenance or breakdown of systems;
- f) To ensure an interface in English, with the possibility of other languages being made available;
- g) Ensuring data encryption through the cloud system.

### 3. LEGISLAÇÃO, FORO COMPETENTE E APLICABILIDADE

Os Termos e Condições são regidos e interpretados de acordo com a Lei Portuguesa.

É competente o Tribunal de Lisboa com exclusão de qualquer outro para dirimir quaisquer conflitos que resultem da interpretação e aplicação dos Termos e Condições

Os contratos e acordos celebrados pela Devoteam Cyber Trust com os clientes prevalecem sobre os Termos e Condições no que for divergente, aplicando-se ao restante o estabelecido no presente documento.

### 3. LEGISLATION, JURISDICTION AND APPLICABILITY

The Terms and Conditions are governed and interpreted in accordance with Portuguese Law.

The Court of Lisbon is competent to the exclusion of any other to resolve any conflicts arising from the interpretation and application of the Terms and Conditions

The contracts and agreements concluded by Devoteam Cyber Trust with customers prevail over the Terms and Conditions to the extent that they differ, with the remainder applying what is established in this document.

#### 4. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA DA PLATAFORMA

A Devoteam Cyber Trust, no desenvolvimento da sua atividade, tem implementado um sistema de gestão de segurança de informação baseado na Norma ISO/IEC 27001.

A Devoteam Cyber Trust garante que a Plataforma:

- a) É fiável;
- b) Encontra-se protegida contra vulnerabilidades e ataques, software malicioso e vírus;
- c) Utiliza os protocolos de encriptação mais seguros e recomendados para as comunicações HTTPS;
- d) Obedece às boas práticas de segurança de rede;
- e) Gere chaves criptográficas para a cifragem de dados;
- f) Funciona com mecanismos e meios de segurança, que garantem a confidencialidade e integridade da informação introduzida pelos utilizadores;
- g) Obedece a todos os requisitos de segurança a que obriga a Legislação em vigor.

A Administração da Devoteam Cyber Trust:

- a) Transmite aos seus colaboradores princípios éticos e normativos, os quais pautam as suas atividades diárias, em matéria de Ética, Conduta, Anticorrupção, Inside Trading e Segurança da Informação;
- b) Tem definido (i) cláusulas contratuais constantes dos contratos celebrados com os colaboradores, (ii) políticas e normas internas, que visam os princípios indicados, e a confidencialidade das informações a que se pode aceder através da Plataforma e tem constituída uma Comissão de Segurança da Informação;
- c) Compromete-se a desenvolver permanentemente melhorias, quer processuais, quer tecnológicas, que visam o aumento de segurança e integridade dos dados dos CLIENTES, utilizadores da Plataforma.

#### 4. PLATFORM SECURITY CONDITIONS

Devoteam Cyber Trust, in the development of its activity, has implemented an information security management system based on the ISO/IEC 27001 standard.

Devoteam Cyber Trust guarantees that the Platform:

- a) It is reliable;

- b) It is protected against vulnerabilities and attacks, malicious software and viruses;
- c) Uses the most secure and recommended encryption protocols for HTTPS communications;
- d) Complies with good network security practices;
- e) Generate cryptographic keys for data encryption;
- f) Works with security mechanisms and means, which guarantee the confidentiality and integrity of information entered by users;
- g) Complies with all safety requirements required by current legislation.

The Management of Devoteam Cyber Trust:

- a) Transmits to its employees ethical and regulatory principles, which guide their daily activities, in matters of Ethics, Conduct, Anti-Corruption, Inside Trading and Information Security;
- b) It has defined (i) contractual clauses contained in contracts signed with employees, (ii) internal policies and standards, which aim at the indicated principles, and the confidentiality of the information that can be accessed through the Platform and has set up a Committee for Information security;
- c) Commits to permanently developing improvements, both procedural and technological, aimed at increasing the security and integrity of the data of CUSTOMERS, users of the Platform.

## 5. OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR

A plataforma reveste-se de alguma complexidade técnica, a qual é inerente ao constante desenvolvimento e progresso técnicos.

Sem prejuízo da disponibilidade da Devoteam Cyber Trust em auxiliar os seus utilizadores nas questões técnicas relacionadas com a utilização da plataforma. Para além disso, o utilizador compromete-se a:

- a) Facultar os dados corretos, necessários à utilização da plataforma;
- b) Não utilizar identidades falsas;
- c) Garantir que a adesão à plataforma é feita por um colaborador com poderes legais para tal;
- d) Respeitar os limites dos serviços impostos;
- e) Não praticar quaisquer atos imprudentes ou desrazoáveis que provoquem o consumo desnecessário, reiterado e sucessivo de recursos (quer sejam humanos, quer sejam materiais) da Devoteam Cyber Trust ou parceiro;

- f) Utilizar os canais próprios para entrar em contacto com os serviços da Devoteam Cyber Trust;
- g) Utilizar a Plataforma de modo razoável e apropriado, observando as regras definidas nos termos e condições gerais;
- h) Não colocar questões ou pedir esclarecimentos desnecessários sobre o funcionamento da Plataforma sem que primeiro veja os conteúdos de apoio disponibilizados na Plataforma;
- i) Não utilizar os produtos e serviços adquiridos para fins comerciais;
- j) A regularizar, no prazo convencionado, qualquer valor vencido que tenha com a Devoteam Cyber Trust.
- k) A garantir que observa todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, não praticar ou fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes.

## 5. USER OBLIGATIONS

The platform has some technical complexity, which is inherent to constant technical development and progress.

Without prejudice to Devoteam Cyber Trust's availability to assist its users with technical issues related to the use of the platform. Furthermore, the user undertakes to:

- a) Provide the correct data necessary to use the platform;
- b) Do not use false identities;
- c) Ensure that the platform is signed up by an employee with legal powers to do so;
- d) Respect the limits of imposed services;
- e) Not carry out any reckless or unreasonable acts that cause unnecessary, repeated and successive consumption of resources (whether human or material) of Devoteam Cyber Trust or partner;
- f) Use your own channels to contact Devoteam Cyber Trust services;
- g) Use the Platform in a reasonable and appropriate manner, observing the rules defined in the general terms and conditions;
- h) Do not ask questions or ask for unnecessary clarifications about the functioning of the Platform without first seeing the support content available on the Platform;
- i) Do not use the products and services purchased for commercial purposes;
- j) To settle, within the agreed period, any overdue amount you have with Devoteam Cyber Trust.

k) Ensure that all applicable legal provisions are observed, namely, not to practice or encourage the practice of illegal acts or acts that are offensive to good customs.

## 6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Devoteam Cyber Trust reserva-se ao direito de proceder ao lançamento de novos serviços sem aviso prévio.

A Devoteam Cyber Trust reserva-se ao direito de atualizar preços de serviços ou bens, ainda não comprados pelo CLIENTE, bem como realizar campanhas promocionais, sem aviso prévio.

Os sistemas de pagamento utilizados pela Devoteam Cyber Trust estão de acordo com a legislação em vigor.

O utilizador reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas, pelo que a Devoteam Cyber Trust não garante a prestação do Serviço sem interrupções, no estrito cumprimento da Lei que lhe é aplicável.

A Devoteam Cyber Trust não garante a prestação do Serviço em situações de alta sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à Devoteam Cyber Trust e que pela mesma não possam ser controladas). Entende-se como situações de natureza extraordinária ou imprevisível situações de catástrofe natural, atos de guerra, declarada ou não, ou de outras hostilidades, motins, atos de terrorismo, ataque informático, ou outras formas de alteração ou subversão da ordem pública, explosão, incêndio, raios, inundações, epidemias, greves e bloqueio económico.

Em caso de interrupção da prestação do serviço por razões de alta sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a Devoteam Cyber Trust compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

## 6. SERVICES PROVISION

Devoteam Cyber Trust reserves the right to launch new services without prior notice.

Devoteam Cyber Trust reserves the right to update prices of services or goods not yet purchased by the CLIENT, as well as to carry out promotional campaigns, without prior notice.

The payment systems used by Devoteam Cyber Trust comply with current legislation.

The user acknowledges and accepts that the IP Network is a public electronic communications network that can be used by several users, and as such, is

subject to computer overloads, so Devoteam Cyber Trust does not guarantee the provision of the Service without interruption, in strict compliance with the applicable Law.

Devoteam Cyber Trust does not guarantee the provision of the Service in situations of unpredictable high overload of the systems on which it is based or of force majeure (situations of an extraordinary or unpredictable nature, external to Devoteam Cyber Trust and which cannot be controlled by it). Situations of an extraordinary or unforeseeable nature are understood to be natural disasters, acts of war, whether declared or not, or other hostilities, riots, acts of terrorism, computer attacks, or other forms of alteration or subversion of public order, explosion, fire, lightning, floods, epidemics, strikes and economic blockades.

In the event of an interruption in the provision of the service for reasons of unpredictable high overload of the systems on which it is based, Devoteam Cyber Trust undertakes to regularize its operation as soon as possible.

## 7. INFORMAÇÃO DE PRODUTOS/SERVIÇOS

A Devoteam Cyber Trust envidará os seus melhores esforços para disponibilizar os serviços adquiridos, mas é possível que, em determinados casos, devido a causas dificilmente controláveis pela Devoteam Cyber Trust, como erros humanos ou incidências nos sistemas informáticos, não seja possível disponibilizar algum dos produtos e/ou serviços solicitados pelo utilizador.

Caso algum produto e/ou serviço não fique disponível no prazo acordado, e após a aquisição/pedido de aquisição, o utilizador deve contactar a Devoteam Cyber Trust.

## 7. PRODUCT/ SERVICE INFORMATION

Devoteam Cyber Trust will use its best efforts to make the services purchased available, but it is possible that, in certain cases, due to causes that are difficult for Devoteam Cyber Trust to control, such as human errors or incidents in computer systems, it will not be possible to make any of the products and/or services requested by the user available.

If any product and/or service is not available within the agreed period, and after the purchase/request has been made, the user should contact Devoteam Cyber Trust.

## 8. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

A utilização da Plataforma implica o upload, armazenamento, download e envio de informação, sendo da inteira responsabilidade dos utilizadores a informação nela contida.

A Devoteam Cyber Trust reserva-se ao direito de prestar esclarecimentos técnicos exclusivamente aos seus CLIENTES que demonstrem ser utilizadores ativos da plataforma.

É objetivo da Devoteam Cyber Trust minimizar os inconvenientes causados por erros técnicos. A Devoteam Cyber Trust não pode garantir a não interrupção e perturbação do serviço devido a possíveis constrangimentos técnicos.

## 8. USE OF THE PLATFORM

Use of the Platform involves uploading, storing, downloading and sending information, and users are entirely responsible for the information contained therein.

Devoteam Cyber Trust reserves the right to provide technical clarifications exclusively to its CLIENTS who demonstrate that they are active users of the platform.

Devoteam Cyber Trust aims to minimize inconvenience caused by technical errors. Devoteam Cyber Trust cannot guarantee that the service will not be interrupted or disrupted due to possible technical constraints.

## 9. RESPONSABILIDADES

O utilizador é responsável por tomar as precauções necessárias para proteger-se a si e a terceiros contra vírus, worms, trojans e outros conteúdos prejudiciais ou destrutivos.

A Devoteam Cyber Trust não garante que:

- a) Os serviços da Plataforma sejam fornecidos de forma ininterrupta, sem incidentes ou funcionem de forma infinita, não obstante o cumprimento dos níveis de serviço que lhe são aplicáveis por vínculos contratuais ou legislação aplicável em vigor.
- b) Qualquer produto ou serviço de qualquer forma, através da utilização da Plataforma é utilizado por conta e risco do utilizador, sendo este o único responsável por qualquer dano causado ao seu sistema e equipamento informático ou por qualquer perda de dados que resultem dessa operação.
- c) Nenhum conselho ou informação, quer oral quer escrita, obtida pelo utilizador de ou através da Plataforma criará qualquer garantia que não esteja expressa nos Termos e Condições.

Em nenhuma circunstância, a Devoteam Cyber Trust será responsável por quaisquer danos, de qualquer natureza, como resultado deste acordo, incluindo, sem limitação, quaisquer danos diretos, indiretos, puníveis, especiais, exemplares, incidentais, consequentes de qualquer tipo (incluindo perda de receita, lucros, utilização ou outra vantagem económica) decorrente da utilização da Plataforma.

## 9. RESPONSABILITIES

The user is responsible for taking the necessary precautions to protect themselves and third parties against viruses, worms, trojans and other harmful or destructive content.

Devoteam Cyber Trust does not guarantee that:

- a) The Platform's services are provided uninterruptedly, without incident or operate infinitely, notwithstanding compliance with the service levels applicable to it by contractual ties or applicable legislation in force.
- b) Any product or service in any form through the use of the Platform is used at the user's own risk, and the user is solely responsible for any damage caused to their computer system and equipment or for any loss of data resulting from such operation.
- c) ~~No~~Any advice or information, whether oral or written, obtained by the user from or through the Platform shall create any warranty that is not expressed in the Terms and Conditions.

In no event shall Devoteam Cyber Trust be liable for any damages whatsoever as a result of this agreement, including, without limitation, any direct, indirect, punitive, special, exemplary, incidental, consequential damages of any kind (including loss of revenue, profits, use or other economic advantage) arising out of the use of the Platform.

## 10. CONFIDENCIALIDADE

O termo "Informação Confidencial" refere-se a toda e qualquer informação financeira, técnica, comercial ou outra relativa aos negócios e assuntos de ambas as partes, incluindo, sem limitação, qualquer custo ou informação sobre preços, termos e condições contratuais, dados de marketing ou distribuição, metodologias de negócios ou planos.

As obrigações de confidencialidade de cada Parte com relação às Informações Confidenciais permanecerão em vigor durante o prazo deste Contrato e Contrato Pós-teste e por um período de 3 (três) anos após o término ou expiração deste Contrato e, se aplicável, Acordo pós-julgamento.

## 10. Confidentiality

The term "Confidential Information" refers to any and all financial, technical, commercial or other information relating to the business and affairs of both Parties, including, without limitation, any cost or pricing information, contractual terms and conditions, marketing or distribution data, business methodologies or plans.

Each Party's confidentiality obligations with respect to Confidential Information shall remain in effect during the term of this Agreement and Post-Trial Agreement and for a period of three (3) years following the termination or expiration of this Agreement and, if applicable, Post-Trial Agreement.

## 11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Para informações sobre a Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, deve o utilizador consultar a Política de Privacidade, disponível na Plataforma.

## 11. PRIVACY AND PROTECTION OF PROTECTION OF PERSONAL DATA

For information on Privacy and Personal Data Protection, users should consult the Privacy Policy, available on the Platform.

## 12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A Plataforma é propriedade da Devoteam Cyber Trust e está sob os direitos previstos no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, no Código da Propriedade Industrial e da Lei da Criminalidade Informática.

O utilizador reconhece que a Plataforma contém informação confidencial e está protegida pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislações aplicáveis.

Todos os nomes, imagens, conteúdos, informação, logótipos ou outras informações publicadas nesta aplicação web ou que identificam a Devoteam Cyber Trust e a plataforma pertencem à Devoteam Cyber Trust e têm direitos reservados.

Não é permitida qualquer reprodução, distribuição, transmissão de qualquer direito de propriedade ou atalho (hiperligação), sem a autorização escrita da Devoteam Cyber Trust, com exceção das utilizações autorizadas por Lei.

Todos os direitos, incluindo os de propriedade intelectual e o direito de inclusão em bases de dados, assim como o seu conteúdo são propriedade da Devoteam Cyber Trust, foram autorizados ou são utilizados conforme a legislação em vigor, aplicável ao titular dos direitos.

Ao aceder à Plataforma não adquire direitos que não sejam os que contemplam a utilização e visionamento da mesma, de acordo com os Termos e Condições.

Assim, é proibido copiar, reproduzir, reeditar, publicar, difundir ou transmitir qualquer texto, imagem, gráfico, logótipo, imagem ou ícone que apareça no website assim como a sua seleção ou disposição a qualquer software ou fonte subjacente, para qualquer fim público ou privado sem a autorização prévia e por escrito da Devoteam Cyber Trust ou titular dos respetivos direitos.

Todas as marcas, produtos, serviços e nomes de empresas de terceiros apresentados na Plataforma são marcas comerciais, marcas de serviço e nomes comerciais dos respectivos proprietários.

## 12. INTELLECTUAL PROPERTY

The Platform is the property of Devoteam Cyber Trust and is subject to the rights provided for in the Copyright and Related Rights Code, the Industrial Property Code and the Computer Crime Act.

The user acknowledges that the Platform contains confidential information and is protected by copyright and related rights, industrial property and other applicable legislation.

All names, images, content, information, logos or other information published on this web application or identifying Devoteam Cyber Trust and the Platform belong to Devoteam Cyber Trust and have reserved rights.

No reproduction, distribution, transmission of any proprietary right or hyperlink is permitted without the written permission of Devoteam Cyber Trust, with the exception of uses authorized by law.

All rights, including intellectual property rights and the right to be included in databases, as well as their content are the property of Devoteam Cyber Trust, have been authorized or are used in accordance with the legislation in force applicable to the rights holder.

By accessing the Platform, you do not acquire any rights other than those contemplated in the use and viewing of the Platform, in accordance with the Terms and Conditions.

Accordingly, it is prohibited to copy, reproduce, re-edit, publish, broadcast or transmit any text, image, graphic, logo, picture or icon appearing on the website as well as its selection or arrangement to any underlying software or source, for any public or private purpose without the prior written permission of Devoteam Cyber Trust or the owner of the respective rights.

All third party brands, products, services and company names displayed on the Platform are trademarks, service marks and trade names of their respective owners.

## 13. GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

A Devoteam Cyber Trust reserva-se no direito de efetuar o planeamento e desenho de serviços novos ou modificados, desde que cumpram os requisitos legais, assumindo-se nos Termos e Condições a concordância das partes interessadas.

### 13.1 Definições

- a) Incidentes Graves: um incidente grave é um incidente que causa interrupções graves na atividade do negócio, podendo causar interrupções na disponibilidade, e deve ser resolvido com elevado nível de urgência.
- b) Mudanças de Emergência: as mudanças de emergência são quaisquer mudanças que devido ao impacto, risco ou custo de não implementação, requerem ser tratadas num período de tempo que não garante a aderência integral aos procedimentos, planeamentos e autorizações seguidos em condições normais.
- c) Versão de Emergência: É considerada uma versão de emergência todo o pedido proveniente de Request for Change de emergência aprovado que implique alterações ao serviço.
- d) Reclamação: Entende-se por reclamação, como uma manifestação de discordância em relação à posição assumida pela INTEGRITY ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes ou demais *stakeholders*.  
Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento. O utilizador deve dirigir a sua reclamação para [pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com](mailto:pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com).
- e) Serviço(s): conjunto de funcionalidades e funções da Plataforma que permitirá ao Cliente e seus utilizadores, numa área licenciada ou numa área trial proceder à execução e/ou experimentação do respetivo produto.
- f) Utilizador(es): significa funcionários, representantes, consultores, contratados ou agentes do Cliente que estão autorizados a usar os serviços e funcionalidades da Plataforma que receberam acessos através do email.
- g) Serviços Trial: significa acesso a um subconjunto de serviços e funcionalidades da Plataforma com a finalidade de permitir que o utilizador avalie os mesmos;
- h) Período de Trial: significa a duração do período de experimentação, iniciando na Data de Ativação, ou seja, a data de disponibilização dos acessos à plataforma, e terminando no final de trinta (30) dias ou outro período conforme acordado entre as partes.

### **13.2 Direitos de Acesso ao Serviço**

Em caso de Perda Grave de Serviço não há distinção quanto a direitos de acesso ao serviço. Não são, portanto, definidas prioridades diferenciadas para os utilizadores.

### 13.3 Disponibilidade do Serviço End-to-end

A disponibilidade dos serviços é definida com base na disponibilidade da Plataforma, acedida sob a forma de SaaS (Software as a Service) via web. Exclui assim a disponibilidade do acesso à internet pelo utilizador, que é da responsabilidade do Cliente.

### 13.4 Capacidade e Desempenho

A INTEGRITY disponibiliza os meios técnicos, humanos e financeiros necessários à manutenção da capacidade e desempenho dos serviços fornecidos aos utilizadores. A Devoteam Cyber Trust responsabiliza-se pelos custos derivados de causas imputadas a si mesma.

A Devoteam Cyber Trust compromete-se a assegurar o desempenho dos serviços, sendo as intervenções de manutenção realizadas em intervalos planeados, assumindo-se nos presentes termos e condições a concordância das partes interessadas.

## 13. INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT

Devoteam Cyber Trust reserves the right to plan and design new or modified services, as long as they comply with legal requirements, assuming the agreement of interested parties in the Terms and Conditions.

### 13.1 Definitions

- a) **Serious Incidents:** a serious incident is an incident that causes serious interruptions in business activity, which may cause interruptions in availability, and must be resolved with a high level of urgency.
- b) **Emergency Changes:** emergency changes are any changes that, due to the impact, risk or cost of non-implementation, require to be handled in a period of time that does not guarantee full adherence to the procedures, planning and authorizations followed under normal conditions.
- c) **Emergency Version:** Any request originating from an approved emergency Request for Change that involves changes to the service is considered an emergency version.
- d) **Complaint:** A complaint is understood as a manifestation of disagreement with the position taken by INTEGRITY or dissatisfaction with the services provided by it, as well as any allegation of possible non-compliance, presented by customers or other stakeholders.  
Statements that are part of the contractual negotiation process, requests to comply with legal or contractual duties, and any requests for information or clarification do not fall within the concept of complaint. The user must direct their complaint to [pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com](mailto:pt.integrity.canalqualidade@devoteam.com).
- e) **Service(s):** set of features and functions of the Platform that will allow the Customer and its users, in a licensed area or in a trial area, to execute and/or experiment with the respective product.

- f) User(s): means employees, representatives, consultants, contractors or agents of the Customer who are authorized to use the services and functionalities of the Platform who received access via email.
- g) Trial Services: means access to a subset of services and functionalities of the Platform with the purpose of allowing the user to evaluate them;
- h) Trial Period: means the duration of the trial period, starting on the Activation Date, that is, the date access to the platform is made available, and ending at the end of thirty (30) days or another period as agreed between the parties.

### **13.2 Service Access Rights**

In the event of a Serious Loss of Service, there is no distinction regarding access rights to the service. Therefore, no differentiated priorities are defined for users.

### **13.3 End-to-end Service Availability**

The availability of services is defined based on the availability of the Platform, accessed in the form of SaaS (Software as a Service) via the web. This excludes the availability of internet access by the user, which is the responsibility of the Customer.

### **13.4 Capacity and Performance**

INTEGRITY provides the technical, human and financial resources necessary to maintain the capacity and performance of the services provided to users. Devoteam Cyber Trust is responsible for costs arising from causes attributed to itself.

Devoteam Cyber Trust is committed to ensuring the performance of services, with maintenance interventions carried out at planned intervals, assuming the agreement of interested parties in these terms and conditions.

## **14. COOKIES**

Para informações sobre Cookies, deve o utilizador consultar a Política de Cookies, a qual é parte integrante dos Termos e Condições, disponível na Plataforma.

## **14 COOKIES**

For information about Cookies, the user must consult the Cookies Policy, which is an integral part of the Terms and Conditions, available on the Platform.

## 15. SUSPENSÃO E RESCISÃO

A Devoteam Cyber Trust reserva-se o direito de suspender ou rescindir o acordo de Trial/Experimentação, com ou sem justa causa, a qualquer momento, com ou sem aviso prévio.

Quando existem contratos específicos com os Clientes, a Devoteam Cyber Trust deverá dar prevalência às cláusulas de suspensão e rescisão do mesmo. Em caso de não especificação do mesmo poderá atuar de acordo como se tratasse de um Trial/Experimentação.

O Utilizador pode rescindir de Trial/Experimentação, com ou sem justa causa, a qualquer momento, enviando um aviso por escrito para Devoteam Cyber Trust em [pt.integrity.termsconditions@devoteam.com](mailto:pt.integrity.termsconditions@devoteam.com).

## 15. SUSPENSION AND TERMINATION

Devoteam Cyber Trust reserves the right to suspend or terminate the Trial/Experimentation agreement, with or without cause, at any time, with or without prior notice.

When there are specific contracts with Customers, Devoteam Cyber Trust must give precedence to the suspension and termination clauses thereof. If it is not specified, you can act as if it were a Trial/Experimentation.

The User may terminate the Trial/Experimentation, with or without cause, at any time, by sending written notice to Devoteam Cyber Trust at [pt.integrity.termsconditions@devoteam.com](mailto:pt.integrity.termsconditions@devoteam.com).

## 16. COMUNICAÇÕES

As comunicações com a Devoteam Cyber Trust deverão ser realizadas através dos contactos:

- Contacto Telefónico: +351 21 33 03 740
- Endereço de email: [pt.integrity.termsconditions@devoteam.com](mailto:pt.integrity.termsconditions@devoteam.com)

## 17. COMMUNICATIONS

Communications with Devoteam Cyber Trust must be carried out through the following contacts:

- Telephone contact: +351 21 33 03 740
- Email address: [pt.integrity.termsconditions@devoteam.com](mailto:pt.integrity.termsconditions@devoteam.com)

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO / DATE OF LAST UPDATE

07 de agosto de 2024 / AUGUST 07, 2024