

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETO E CONTEÚDO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato é composto pelas Condições Gerais e Condições Específicas de cada serviço, pelo Formulário de Adesão e Formulários complementares no caso de adesão dos serviços “Soluções Empresariais” (oferta pacotizada) ou Proposta Comercial no caso de adjudicação aos serviços “Soluções à Medida” e pelo Resumo do Contrato, se aplicável (doravante, abreviadamente designado por “Contrato”) e visa regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela Oni-Telecom – Infocomunicações, S.A. (doravante designada por ONI), ao CLIENTE (pessoas coletivas ou equiparadas classificadas como micro ou pequena empresa na aceção da lei ou organização sem fins lucrativos), dos Serviços que podem incluir: (a) Serviços de comunicações eletrónicas, como (i) Serviço telefónico fixo e móvel acessível ao público: consiste na oferta do transporte da voz, em tempo real, em locais fixos, no caso do serviço fixo e em mobilidade, no caso do serviço móvel, permitindo ao CLIENTE, através de um equipamento ligado à rede da ONI e identificado com um endereço de rede ou número telefónico determinado pela ONI no âmbito da numeração que lhe está atribuída, comunicar com outro ponto terminal da rede, bem como aceder aos recursos conexos (“Serviços de Voz”) e/ou (ii) Serviço de transmissão de dados e acesso à Internet fixo e móvel: consiste na oferta do transporte de dados de forma a permitir ao CLIENTE, através de um equipamento ligado à rede fixa ou móvel da ONI comunicar com outro ponto terminal ou sistema, num só sentido ou em ambos, conforme o protocolo de transmissão de dados usado, bem como eventuais recursos conexos (“Serviço de Dados”), e/ou; (b) Serviços de segurança (“Web Secure e Endpoint Security”), e/ou; (c) Serviços de alojamento em cloud (“Serviço Cloud”).

1.2. Os Serviços efetivamente contratados pelo CLIENTE são os descritos no Formulário de Adesão e Formulários complementares no caso de adesão dos serviços “Soluções Empresariais” ou Proposta Comercial no caso de adjudicação aos serviços “Soluções à Medida”, sem prejuízo da obrigação da ONI no envio do Resumo do Contrato relativamente aos serviços de comunicações eletrónicas, no caso de o CLIENTE se tratar de uma micro ou pequena empresa na aceção do Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro ou organização sem fins lucrativos, o qual faz parte integrante do contrato.

1.3. Salvo acordo em contrário, os Serviços efetivamente contratados pelo CLIENTE não poderão ser sublocados, cedidos, ou por qualquer outra forma autorizados a serem utilizados por qualquer terceiro, seja a título oneroso ou gratuito, e quer seja no seu todo ou apenas em parte, sem prejuízo da faculdade de o CLIENTE poder facultar a terceiros, seus colaboradores com vínculo laboral ou semelhante, a utilização do serviço telefónico móvel, se aplicável.

1.4. Os Serviços contratados destinam-se unicamente a permitir ao CLIENTE a utilização dos Serviços contemplados no Contrato, não lhes podendo ser dada qualquer outra finalidade ou utilização

1.5. Caso a ONI deixe de explorar comercialmente um determinado Serviço ou altere a forma como é prestado, por imposição regulatória, contingência ou desenvolvimento tecnológico, alteração dos termos e condições da oferta de referência relevante do operador incumbente, ou por sua própria iniciativa, proporá ao CLIENTE um Serviço ou uma forma alternativa de o prestar, com características semelhantes ao Serviço originalmente contratado, não podendo o CLIENTE recusar tal proposta caso tal não implique uma diminuição na qualidade do Serviço ou um aumento do seu custo.

2. CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação dos Serviços pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do CLIENTE, do Contrato.

2.2. O Contrato deverá ser preenchido e assinado pelo(s) representante(s) legal(ais) do CLIENTE e acompanhado de: (i) cópia de documentos de identificação dos subscritores do Contrato (Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão ou Passaporte/ Cartão de Contribuinte); (ii) cópia da Certidão de Registo Comercial com data de emissão inferior a um ano e/ou disponibilização do código de acesso à

Certidão Permanente ou do Pacto Social); (iii) cópia de documentos legalmente aceite para legitimar os poderes de representação de quem assina (por exemplo: Certidão de Registo Comercial ou Procuração). Em alternativa, o CLIENTE poderá optar por substituir a entrega da documentação mencionada pelo reconhecimento das assinaturas na qualidade.

2.3. O CLIENTE compromete-se a comunicar atempadamente à ONI qualquer alteração à sua classificação de micro ou pequena empresa ou organização sem fins lucrativos.

2.4. O pagamento da primeira fatura pelo CLIENTE implica a aceitação tácita do Contrato na sua totalidade aplicável aos Serviços a que a fatura respeita.

2.5. O CLIENTE poderá ainda aderir a Serviços Adicionais ou Novos Serviços, mediante a aceitação das condições em vigor no momento e, no caso de micro ou pequena empresa ou organização sem fins lucrativos mediante o envio do Resumo de Contrato, se aplicável.

2.6. Caso não seja possível à ONI proceder à instalação e/ ou ativação de qualquer Serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, o Contrato cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

3. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

3.1. Sendo o presente Contrato dirigido ao mercado empresarial, o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado entre a ONI e o CLIENTE. Caso não tenha sido acordado nenhum prazo, o serviço será instalado/ativado num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de adesão ou adjudicação dos Serviços.

3.2. O CLIENTE é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, nomeadamente das administrações de condomínios ou outras, para a utilização de partes comuns de prédios urbanos, não podendo a ONI ser responsabilizada pela inexistência das mesmas (suspendendo-se o prazo de ativação até que a situação seja desbloqueada pelo CLIENTE).

3.3. Para efeitos do Contrato, ativação dos Serviços (“Ativação”) significará, consoante o Serviço em causa, o momento a partir do qual um serviço, equipamento ou software está disponível para utilização ou entrar em produção (“ready for service”, ou “data de pronto”).

3.4. É da responsabilidade do CLIENTE assegurar, nas datas e pelos períodos de tempo que lhe forem solicitados, o acesso às instalações e as condições necessárias para a instalação, nomeadamente (quando aplicável) as autorizações necessárias para que a instalação de equipamentos tenha lugar.

3.5. Em caso de incumprimento dos prazos de instalação por parte da ONI, sempre que seja cobrado efetivamente um preço pela instalação, o CLIENTE poderá exigir a redução, em montante até 50%, do correspondente a esse preço, exceto no caso dos Serviços Adicionais e/ou Novos Serviços ou quando as Partes acordarem de forma diversa.

3.6. Se, por impossibilidade de acesso ao local de instalação que não lhe seja imputável, a ONI for impedida de instalar os equipamentos e proceder às configurações necessárias à prestação do Serviço nas datas e período de tempo previamente acordados com o CLIENTE, poderá exigir: (a) sempre que pela instalação a ONI cobre um preço, um montante correspondente a 50% desse preço; ou (b) o reembolso das despesas adicionais em que tenha incorrido em consequência de recusa em fornecer o acesso.

3.7. A ONI pode recusar a ativação dos Serviços quando o CLIENTE não autorize qualquer intervenção nas redes do CLIENTE que se revele necessária ou adequada à prestação dos Serviços.

3.8. Caso não seja possível à ONI proceder à instalação e/ou ativação de qualquer Serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a vinculação ao Contrato cessará após a comunicação de tal impossibilidade ao CLIENTE, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

4. CÓDIGOS DE ACESSO

4.1. Para o acesso a determinados Serviços ou conteúdos, a ONI disponibiliza ao CLIENTE credenciais de acesso (“username” e “password”). Os códigos constituem os elementos de identificação do CLIENTE e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A ONI reserva-se o direito de limitar o acesso ao Serviço ou conteúdos em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

4.2. A ONI não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis, direta ou indiretamente, a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo CLIENTE a utilização do Serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela ONI, salvo prova em contrário. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos em simultâneo, com o mesmo código de identificação pessoal e código de acesso.

5. EQUIPAMENTOS E LIGAÇÃO À REDE ONI

5.1. A ONI declara que apenas poderá garantir a prestação dos Serviços contratados se o CLIENTE dispuser de equipamentos terminais (“Equipamentos”) que cumpram os requisitos técnicos e legais relativos à sua avaliação de conformidade e que sejam mantidos em boas condições de funcionamento, sem prejuízo de a ONI poder disponibilizar os Equipamentos que permitam a utilização dos Serviços, nos termos e condições que venham a ser acordados com o CLIENTE.

5.2. As partes acordam que a disponibilidade e qualidade da prestação dos Serviços depende do correto funcionamento dos Equipamentos, independentemente destes terem sido, ou não, disponibilizados ao CLIENTE pela ONI ou colocados nas instalações do mesmo, o qual, por sua vez, depende da existência das condições técnicas exigidas nos respetivos manuais de utilização e/ou da existência: (a) de cobertura nas zonas geográficas com cobertura de rede ONI; (b) de acesso que serve de suporte aos serviços entre as instalações do CLIENTE e o ponto de ligação da ONI; (c) do acesso afeto à prestação do Serviço sem que o mesmo seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o Serviço, incluindo sistemas de alarme, Serviços de “Data-over-Voice” (“DoV”) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros; (d) de condições da infraestrutura de suporte de modo a que a mesma não seja impeditiva da prestação dos serviços, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local; (e) de ligações na rede ITED, na morada de instalação indicada pelo CLIENTE, a redes de telecomunicações e/ou ligações que sejam suscetíveis de interferir com a qualidade dos Serviços de Voz prestados pela ONI.

5.3. Quaisquer Equipamentos disponibilizados/cedidos pela ONI ao CLIENTE no âmbito do Contrato, independentemente da modalidade da oferta da ONI, permanecerão propriedade da ONI, devendo o CLIENTE mantê-los em perfeito estado de conservação, no local em que foram instalados e utilizá-los de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no Contrato, abstendo-se de os ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.

5.4. A assistência e a manutenção e gestão dos Equipamentos propriedade da ONI e disponibilizados ao CLIENTE em regime de aluguer são da exclusiva responsabilidade da ONI, nos termos e condições a acordar entre as partes.

5.5. O CLIENTE obriga-se a conservar em bom estado todo o equipamento propriedade da ONI que venha a ser colocado nas suas instalações, sendo responsável pela sua perda ou deterioração, incluindo qualquer avaria decorrente de uma irregular ou incorreta utilização, ainda que resultante da ação de terceiros.

5.6. No caso do serviço telefónico móvel, o CLIENTE compromete-se a ter um cartão SIM e um equipamento cuja compatibilidade com os serviços tenha sido validada pela ONI ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede ONI para prestação deste serviço e como tal esteja indicado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

5.7. Em caso de perda, extravio, dano, furto ou roubo do Equipamento ou de qualquer dos seus componentes/acessórios ou do cartão mencionado no número anterior, o CLIENTE deverá comunicar esse facto imediatamente à ONI para que esta proceda ao barramento ou bloqueio do serviço, o qual será realizado até 24 horas após a comunicação. Os custos dos serviços eventualmente utilizados até ao barramento ou bloqueio efetuado no prazo mencionado nesta cláusula serão integralmente suportados pelo CLIENTE.

5.8. No caso de Equipamentos propriedade da ONI, a ocorrência de qualquer dos factos mencionados no número anterior não desvincula o CLIENTE do pagamento de uma indemnização pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos que seja da propriedade da ONI, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da ONI.

5.9. O CLIENTE obriga-se a permitir o acesso do pessoal devidamente identificado como estando ao serviço da ONI às instalações e aos equipamentos no que for necessário para praticar atos de reparação, substituição por equipamento tecnicamente equivalente ou conservação, podendo a ONI solicitar ao CLIENTE o acesso aos Equipamentos para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na receção de outras radiocomunicações, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação dos serviços.

5.10. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de Equipamento, a ONI não se responsabiliza pelos conteúdos que esse Equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

5.11. A ONI não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao CLIENTE, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no Equipamento do qual não seja proprietário.

5.12. No termo do Contrato, quando aplicável, o CLIENTE deverá proceder à devolução do(s) Equipamento(s) no prazo máximo de 30 (trinta) dias para ONITELECOM, morada Edifício CTTEX-PRESSO, Lugar do Quintanilho, Cais 9, 2660-998 São Julião do Tojal, suportando os respetivos custos de envio. Findo este prazo, a ONI reserva-se o direito de faturar uma penalidade por incumprimento da obrigação de devolução do Equipamento no montante disponível em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>. A ONI encarrega-se de proceder à recolha do Equipamento nos casos de avaria que lhe sejam imputáveis ou avarias que resultem de defeito e a respetiva garantia esteja em vigor

6. GARANTIA

6.1. A garantia dos Equipamentos é aquela que seja acordada entre a ONI e o CLIENTE e o prazos são os definidos pelo fabricante dos mesmos.

6.2. Fora do âmbito da garantia, mas ainda que dentro do prazo desta, o custo dos serviços de reparação será orçamentado e, se o respetivo valor for aceite pelo CLIENTE, ser-lhe-á faturado.

6.3. Decorrido o período de garantia dos Equipamentos, a ONI reserva-se o direito de cobrar ao CLIENTE os custos de logística relativos a quaisquer reparações.

6.4. Durante o período de garantia dos Equipamentos, no caso dos Serviços se encontrarem suspensos por facto imputável ao CLIENTE ou o contrato esteja extinto, a ONI não é responsável pela prestação de quaisquer serviços de pós-venda que se encontrem fora do âmbito da garantia (configurações, atualizações de software, etc.).

7. QUALIDADE, CONSERVAÇÃO MANUTENÇÃO REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, diretamente pela ONI ou por intermédio de terceiros, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de caso fortuito ou força maior, ou falha no fornecimento de energia elétrica em que a ONI não se obriga a assegurar

níveis mínimos de qualidade.

7.2. Quanto aos serviços “Soluções Empresariais”, a ONI compromete-se a publicar e disponibilizar, em www.oni.pt informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de Serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos Serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.

7.3. Quanto aos serviços “Soluções à Medida”, os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, de acordo com os níveis de qualidade de serviço (“NqS”) que constarem da Proposta Comercial. As penalidades que forem aplicáveis à ONI por não cumprimento dos NqS são exclusivamente as referidas na Proposta Comercial do Serviço respetivo, estando o CLIENTE consciente que não poderá reclamar quaisquer outras sanções ou penalidades para além daquelas por uma qualquer indisponibilidade de serviço.

7.4. Em caso de contratação do serviço telefónico acessível ao público, a ONI garantirá ao CLIENTE o acesso gratuito aos serviços de emergência.

7.5. A ONI compromete-se, não obstante o estabelecido no número 1 da presente Cláusula, a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento da receção pela ONI da comunicação do CLIENTE, exceto quando seja necessário aceder às instalações do CLIENTE e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a ONI e o CLIENTE.

7.6. Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o CLIENTE expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a ONI poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

7.7. Exceto quando o contrário resulte expressamente da lei, a ONI não será responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo CLIENTE, incluindo a perda de dados resultante de atrasos, falhas ou erros na transmissão de informações, ou interrupções da prestação dos Serviços, em caso de interrupção ou degradação da qualidade, incluindo a receção ou transmissão deficiente do sinal, quando aqueles resultem de circunstâncias de caso fortuito ou de força maior, sejam imputáveis a terceiros ou ao CLIENTE.

7.8. A ONI não será responsável por quaisquer danos provocados pela falta, inadequação ou violação das medidas de segurança das bases de dados pessoais da responsabilidade do CLIENTE.

7.9. O CLIENTE indemnizará a ONI por todos os danos sofridos pelos seus colaboradores que ocorrerem nas suas instalações e resultem de uma ação ou omissão do CLIENTE, seus colaboradores.

7.10. Para além das demais obrigações estabelecidas neste Contrato ou em legislação aplicável, o CLIENTE obriga-se a não utilizar os Serviços senão para fins lícitos, bem como a cumprir: (a) as recomendações relativas à utilização dos Serviços que lhe sejam dirigidas pela ONI; (b) as normas de utilização dos Serviços que constem dos respetivos manuais ou guias de utilizador; (c) as normas de conduta que venham a ser aprovadas por qualquer entidade oficial, designadamente pelo ANACOM, relativas à utilização dos Serviços e aos dados e conteúdos a que tenha acesso; e ainda, (d) as condições ou restrições estabelecidas pelos outros operadores com os quais a ONI esteja interligada para a prestação dos Serviços contratados, desde que lhe sejam comunicadas previamente.

7.11. A ONI não será responsável por quaisquer penalidades nem por danos sofridos pelo CLIENTE, que não pudessem ser evitados por uma conduta diligente, designadamente: (a) em caso de força maior, caso fortuito ou impossibilidade técnica não imputável à ONI que impeçam o acesso a locais físicos, ou às redes, sistemas e aplicações informáticas do CLIENTE; (b) em caso de recusa do CLIENTE em fornecer, quando lhe for solicitado, o acesso a locais físicos, ou às redes, sistemas e aplicações informáticas, ou em não proporcionar outras condições indispensáveis à prestação dos Serviços; e (c) no caso do CLIENTE, sem autorização da ONI, mudar a localização dos equipamentos, proceder a reparações ou alterações nas configurações ou, ainda, modificar as condições ambientais

dos locais de instalação dos equipamentos; (d) por ações perpetradas por terceiros alheios à ONI, voluntárias ou não, que constituam estes terceiros na obrigação de indemnizar pelos danos produzidos.

7.12. No âmbito do presente Contrato entende-se por caso de força maior todo o evento imprevisível e inevitável, alheio à vontade ou ao controlo das Partes, que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de realizar os seus objetivos e de cumprir as suas obrigações. Sem que a enumeração seja limitativa, poderão revestir a natureza de força maior, o estado de guerra, declarada ou não, as rebeliões ou motins, epidemias, greves, todas as catástrofes, como incêndios, trovoadas, inundações e terremotos.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior e sem prejuízo de futuras alterações introduzidas à legislação em vigor.

8.2. Sempre que seja necessário interromper a prestação de serviços de comunicações nomeadamente para proceder à conservação, manutenção, reparação e/ou desenvolvimento da rede, a ONI obriga-se a avisar o CLIENTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, indicando as razões que levaram à suspensão, salvo em situações imprevistas, urgentes ou de força maior.

8.3. Se a suspensão dos Serviços referidos no número 1 da presente cláusula se prolongar por um período superior a 48 (quarenta e oito) horas, o CLIENTE, caso seja uma média ou grande empresa, poderá requerer, a título de reembolso, o crédito da quantia que, com base no valor da fatura mensal, corresponder à duração da interrupção do serviço a qual será descontada por compensação de créditos na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a interrupção.

8.4. No caso de o CLIENTE ser uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, sempre que, por motivo não imputável ao CLIENTE, qualquer dos Serviços contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a ONI procederá, independentemente de pedido do CLIENTE nesse sentido, ao crédito ou reembolso do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível, sem prejuízo do direito de resolução do Contrato pelo CLIENTE, sem custos associados, caso os Serviços se mantenha indisponíveis por um período superior a 15 (quinze) dias.

8.5. O prazo de 24 (vinte e quatro) horas indicado no número anterior conta-se a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da ONI ou da comunicação pelo CLIENTE.

8.6. Se o montante do reembolso devido nos termos do número 3 e 4 da presente cláusula for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a seu favor com a fatura seguinte e assim sucessivamente.

8.7. Se a suspensão dos Serviços ocorrer por necessidade de garantir a observância das normas relativas à proteção de dados pessoais e da vida privada, bem como para evitar interferências entre sistemas de rádio comunicações ou outros sistemas de comunicações eletrónicas será comunicada ao CLIENTE, sempre que possível, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

8.8. Em caso de suspensão dos serviços, a ONI garante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para números de emergência e a correspondente disponibilização de informação sobre a localização do chamador, bem como será assegurado o acesso a quaisquer outras comunicações gratuitas.

8.9. A ONI pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta ou correio eletrónico, para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o CLIENTE advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a

evitar e para o restabelecimento do Serviço. A suspensão só será eficaz se o CLIENTE não tiver posto fim à situação de mora no prazo previsto na notificação e cessará na data da completa regularização dos débitos em atraso.

8.10. A ONI reserva-se o direito de suspender a totalidade dos Serviços incluídos na mesma fatura, nos termos dos números anteriores, ainda que o CLIENTE proceda ao pagamento parcial da fatura e obtenha a respetiva quitação, como consequência da impossibilidade técnica de dissociação dos Serviços contratados.

8.11. A ONI pode ainda suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos, serviços de acesso condicionado, e outros de idêntica natureza.

8.12. A ONI pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer Serviço nos seguintes casos: a) utilização dos Serviços no âmbito de atividades ilícitas; violação culposa e grave das obrigações contratuais; situação de fraude; pagamento sistematicamente atrasado ou em falta; b) sempre que o CLIENTE atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos.

8.13. Nos casos previstos no número anterior, a suspensão do Serviço será efetuada após pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

8.14. O acesso aos Serviços será restabelecido após a cessação do facto que deu origem à suspensão, ficando o CLIENTE sujeito ao pagamento do preço de restabelecimento/religação/reativação previsto nos tarifários em vigor.

9. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS E OUTROS MATERIAIS

9.1. A ONI assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços.

9.2. Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a ONI acordará com o CLIENTE a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

9.3. O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da ONI, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e/ou Equipamentos.

9.4. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a ONI poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

9.5. A ONI não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

9.6. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), disponíveis em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais> serão suportados pelo CLIENTE quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do CLIENTE serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

10.SERVIÇO DE ATENDIMENTO

10.1. A ONI colocará à disposição do CLIENTE um serviço de apoio a CLIENTES através do 16500 disponível: (a) nos dias úteis entre as 9:00 e as 19:00 para questões relacionadas com a utilização dos Serviços e faturação ao CLIENTE; (b) de forma permanente, 24h/365 dias, através do Suporte Operacional, para participação de avarias.

10.2. Cabe à ONI definir os números e endereços de acesso ao serviço de apoio ao CLIENTE, o qual poderá ser modificado em qualquer momento, comprometendo-se a ONI a informar o CLIENTE da alteração.

10.3. O CLIENTE autoriza a ONI a contactá-lo, fora dos horários previstos na lei, em caso de situações relativas à gestão operacional, nomeadamente para follow-up de avarias ou outras situações de carácter urgente que o imponham.

10.4. O CLIENTE autoriza que a ONI possa efetuar o registo na sua base de dados dos números de telefone que venham a ser utilizados pelo CLIENTE nos contactos estabelecidos com a ONI, bem como a gravação das chamadas de acordo com o previsto e imposto por lei.

10.5. Incumbe ao CLIENTE ter todos os seus dados de contacto atualizados, por localização, para efeito de acompanhamento dos incidentes relativos a anomalias que afetem os serviços contratados.

10.6. Para os Clientes classificados como microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, a ONI tem implementado um mecanismo para acompanhar e controlar a utilização dos serviços de comunicação que presta, tendo o CLIENTE o direito de ser informado antes de ser atingido qualquer limite de consumo pré-definido, salvo renúncia expressa do CLIENTE.

10.7. Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, para o acompanhamento e controlo da utilização dos serviços de comunicação, qualquer CLIENTE, independentemente da sua classificação, poderá ligar para o 16500 ou para o seu Gestor de Conta ONI.

11.SEGURANÇA E INTEGRIDADE DOS SERVIÇOS

11.1. A ONI compromete-se a adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas e proporcionais para garantir a segurança e integridade dos Serviços contratados, atendendo ao estado da técnica.

11.2. Sem prejuízo do direito a indemnização por parte do CLIENTE em caso de resposta desadequada a um incidente de segurança, a ONI compromete-se a implementar as medidas técnicas e organizacionais de forma a garantir a proteção dos seus ativos de rede e de informação, a continuidade dos serviços prestados e do seu negócio e a mitigação dos seus riscos, reduzindo ou mitigando o impacto dos eventuais incidentes de segurança.

11.3. Sempre que os Serviços contratados pelo CLIENTE assim o permitam, após deteção da existência de anomalia, ameaça ou vulnerabilidade que afetem os Serviços contratados, caso a ONI seja impedida, por qualquer forma, de aceder, remota ou fisicamente, aos locais onde se encontre o Equipamento que careça de ser inspecionado e objeto de testes de despiste, a ONI poderá encerrar o referido incidente no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas lineares, após a realização de efetivas tentativas de acesso ao Equipamento e/ou de contacto com o CLIENTE, passando nestes casos para o CLIENTE, o ónus de solicitar expressamente a intervenção e/ou abertura de um novo incidente junto dos serviços técnico da ONI caso o necessite e pretenda.

11.4. No âmbito de um serviço cuja monitorização, pelas características do serviço em causa, não seja possível à ONI efetuar a deteção e o respetivo despiste, incumbe ao CLIENTE a participação de qualquer anomalia com vista à respetiva resolução.

11.5. Caso, após o desencadeamento de atuação da ONI para resolver o incidente, esta se veja impedida de concretizar quaisquer ações de despiste do problema que gerou abertura do incidente, serão adotadas os mesmos procedimentos definidos em 11.3.

11.6. Com a ocorrência de quaisquer situações mencionadas em 11.3. e 11.4., não pode ser

imputada qualquer responsabilidade à ONI por quaisquer danos decorrentes da não resolução da anomalia, ameaça ou vulnerabilidade, sem prejuízo da salvaguarda de todos os aspetos relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade da rede.

12. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

12.1. Pela prestação dos Serviços, o CLIENTE pagará os valores definidos nas condições comerciais em vigor, as quais são disponibilizadas ao Cliente previamente à celebração do Contrato, fazendo parte integrante deste.

12.2. Salvo indicação em contrário nas Condições Específicas de algum dos Serviços contratados: (a) o preço referido no número anterior está sujeito às alterações que vierem a ser introduzidas nos tarifários pela ONI, as quais serão aplicadas no mês seguinte à sua publicação; (b) sendo o produto destinado ao mercado empresarial, todos os tarifários da ONI não incluem IVA ou qualquer outro imposto ou taxa.

12.3. Pela prestação de Serviços adicionais solicitados em data posterior à data da adesão ao Contrato, o CLIENTE pagará o preço que estiver fixado no tarifário em vigor, na ONI, nesse momento.

12.4. O CLIENTE poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável aos Serviços através dos contactos referidos na Cláusula 10.

12.5. A ONI obriga-se a emitir as faturas com uma periodicidade mensal, relativas aos Serviços prestados, em formato eletrónico ou em formato papel, de acordo com o especificado pelo CLIENTE.

12.6. O CLIENTE poderá receber a fatura simples (só folha de rosto), fatura simples com resumo por serviço (resumo dos serviços com valor total de comunicações e detalhe das mensalidades associadas), fatura detalhada (acresce o detalhe de comunicações, comparativamente à opção anterior), mediante a opção selecionada no Formulário de Adesão ou Proposta Comercial.

12.7. Independentemente da modalidade de fatura selecionada pelo CLIENTE, no caso de o CLIENTE ser uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, a ONI obriga-se a indicar em todas as faturas informação sobre o término do período de fidelização, se aplicável, bem como a indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do CLIENTE.

12.8. O CLIENTE obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

12.9. Sem prejuízo do direito de resolver o Contrato, o não pagamento pontual dos montantes faturados confere à ONI o direito de cobrar ao CLIENTE juros moratórios, calculados com base na taxa legal anual em vigor.

12.10. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a ONI reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.

12.11. Nos casos previstos no número anterior, e para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo CLIENTE, a ONI reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

12.12. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, em caso de não pagamento pontual dos montantes faturados, a ONI poderá suspender a prestação dos serviços objeto do presente Contrato, nos termos previstos na Cláusula 8.

13. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

13.1. A ONI pode exigir a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, designadamente nas seguintes situações: a) para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do CLIENTE, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal

se mostre necessário; b) quando se verifique incumprimento, pelo CLIENTE, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a ONI ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento dos Serviços; c) quando os Serviços sejam prestados por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico.

13.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) da Cláusula anterior corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à ONI ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

13.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a) e c) da presente Cláusula corresponderá ao valor do Equipamento e de 2 (duas) mensalidades dos Serviços em causa.

13.4. As garantias previstas nesta Cláusula, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do Serviço, a ONI restituirá ao CLIENTE o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

13.5. A ONI poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nas Cláusulas anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo CLIENTE ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão, no decurso do contrato ou outro meio contratualmente acordado com o CLIENTE.

13.6. Caso o CLIENTE atinja o seu limite de consumo, a ONI reserva-se o direito de lhe exigir: a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e ou b) a adesão à modalidade de pagamento por débito direto.

13.7. Caso o CLIENTE não adira ao débito direto, a ONI reserva-se o direito de suspender, nos termos da Cláusula 8, o acesso às comunicações ou aos Serviços específicos em causa.

13.8. Em caso de suspensão nos termos da Cláusula anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de pagamento integral, pelo CLIENTE, dos valores correspondentes aos consumos efetuados e ou da data adesão, pelo CLIENTE, ao débito direto.

14. GESTOR DO CONTRATO

14.1. No âmbito dos Serviços “Soluções à Medida”, o CLIENTE pode conferir poderes de representação a um ou mais representantes (“Gestor(es) de Contrato”) a ser indicado na Proposta Comercial, o qual fica habilitado a vincular o CLIENTE perante a ONI em todas as alterações contratuais que visem contratar Serviços Adicionais e/ou Novos Serviços.

14.2. O CLIENTE reconhece que todos os atos comunicados por parte do Gestor de Contrato no uso das ferramentas disponíveis, com recurso a códigos de acesso, quer no Portal de CLIENTE, quer para os serviços de suporte a clientes ONI ou para o respetivo Gestor Comercial da ONI, vinculam o CLIENTE, não podendo este invocar a invalidade dos mesmos por falta de legitimidade do Gestor de Contrato designado.

14.3. O CLIENTE pode, a qualquer altura, revogar os poderes conferidos ou proceder à alteração do(s) Gestor(es) de Contrato desde que o comunique à ONI por via dos respetivos representantes legais através de pedido de alteração com as assinaturas devidamente reconhecidas nos termos previstos na lei.

14.4. Sempre que o CLIENTE pretenda solicitar à ONI a prestação de Serviços em quantidades superiores às contratadas em determinado momento (“Serviços Adicionais”), bem como a prestação de Serviços que não tenham sido incluídos na Proposta Comercial na data da assinatura (“Novos Serviços”) observar-se-á o disposto na presente cláusula.

14.5. A encomenda de Serviços Adicionais efetuar-se-á de acordo com o seguinte: (a) o

procedimento de encomenda de Serviços Adicionais iniciar-se-á através de um pedido escrito dirigido ao gestor de CLIENTE da ONI, ou para o contacto comercial identificado nas respetivas na Proposta Comercial; (b) o pedido especificará a quantidade de Serviços Adicionais, bem como a data pretendida para a sua Ativação; (c) o pedido ter-se-á por aceite quando a ONI confirmar por escrito a disponibilidade para o satisfazer e indicar a data em que prevê proceder à respetiva instalação, fornecimento ou Ativação e, no caso de CLIENTE micro ou pequena empresa ou instituição sem fins lucrativos, enviar o Resumo do Contrato atualizado, no que se refere a serviços de comunicações eletrónicas contratados; (d) uma vez aceite, o pedido passará a fazer parte integrante, como anexo, do presente Contrato.

14.6. O pedido de Novos Serviços efetuar-se-á de acordo com o seguinte: (a) o pedido de Novos Serviços efetuar-se-á através de um documento escrito dirigido ao gestor de CLIENTE da ONI; (b) o pedido conterá a indicação concreta do fim que o Novo Serviço pretende alcançar, a descrição genérica das funcionalidades e as datas pretendidas para os trabalhos de implementação e Ativação, bem como outros elementos que tenham sido solicitados pela ONI no decurso dos contactos preliminares, a que haja lugar; (c) após a receção do pedido, a ONI deverá formular uma proposta escrita; (d) no caso de, para a prestação de um Novo Serviço, ser necessária a aquisição de equipamento adicional, o CLIENTE compromete-se a consultar a ONI para esse fornecimento; (e) sempre que, nos casos referido em (c) (iv), o CLIENTE opte pelo fornecimento de equipamento ou software de terceiros, a ONI apenas poderá assegurar as datas previstas para a implementação e Ativação do Novo Serviço se o CLIENTE a envolver nos trabalhos de instalação do equipamento a tempo de poder verificar a compatibilidade do fornecimento em causa com o Novo Serviço; e (f) a proposta comercial da ONI e o Resumo do Contrato (caso se trate de CLIENTE micro e pequenas empresas ou instituições sem fins lucrativos e de novos serviços de comunicações eletrónicas) considerar-se-ão aceites e farão parte do Contrato a partir do momento em que o CLIENTE indicar, por algum meio, ao contacto referido em (a), que a ONI deve (i) iniciar quaisquer trabalhos de desenvolvimento de aplicações; (ii) adquirir ou iniciar a configuração de sistemas ou equipamentos destinados ao Novo Serviço; ou (iii) encomendar ou instalar qualquer equipamento ou facilidade necessária à Ativação do Novo Serviço.

15.DADOS PESSOAIS

15.1. A ONI, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, tratará os dados pessoais recolhidos no âmbito da celebração e execução do Contrato no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária em matéria de proteção de dados pessoais e de forma absolutamente confidencial, de acordo com as políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados periodicamente consoante as necessidades, bem como de acordo com os termos e condições legalmente previstos.

15.2. A ONI compromete-se a aplicar, tanto no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas à proteção dos dados pessoais do titular dos dados e ao cumprimento dos requisitos legais.

15.3. No âmbito do tratamento dos dados pessoais, a ONI poderá recorrer a entidades terceiras, por si subcontratadas, para, em nome da ONI, e de acordo com as instruções dadas por esta, procederem ao tratamento dos dados pessoais do Cliente, em estrito cumprimento com o disposto na lei. A ONI assume o compromisso de subcontratar apenas entidades que apresentem garantias suficientes de execução das medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma a assegurar a defesa dos direitos do titular dos dados.

15.4. Sem prejuízo da apresentação de reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, o direito de acesso, retificação, atualização, apagamento, limitação e/ou oposição ao tratamento e portabilidade poderão ser exercidos mediante contacto com o Encarregado de Proteção de Dados da ONI, através de comunicação escrita para o email: privacidadeDPO@Oni.pt ou para a morada, Avenida D. João II, Lote 1.16.01, Piso 8.º, Parque Das Nações, 1990 083 Lisboa, sem prejuízo de eventuais obrigações legais a que a ONI está sujeita.

16.CONFIDENCIALIDADE

16.1. As partes obrigam-se a não divulgar ou comunicar a terceiros, durante a vigência do presente Contrato e por um período de 3 (três) anos após a sua cessação, a informação revelada em documento escrito ou através de qualquer outra forma material, por uma das partes à outra, antes ou durante o período de vigência do presente Contrato, sem o prévio consentimento escrito da outra parte, desde que tal informação deva ser tida como confidencial, ou seja acompanhada de uma declaração expressa indicando a sua confidencialidade (a “Informação Confidencial”). A parte a quem for revelada Informação Confidencial compromete-se a adotar todas as medidas necessárias para impedir a divulgação da Informação Confidencial pelos seus consultores, membros dos corpos sociais e trabalhadores.

16.2. As obrigações de confidencialidade estabelecidas na presente cláusula não serão aplicáveis a quaisquer informações em relação às quais a parte recetora puder provar: (a) ter tido conhecimento antes da respetiva receção através da parte que a revelou; (b) ter sido legalmente revelada, em momento subsequente, por um terceiro que não a tenha obtido (direta ou indiretamente) da parte que a revelou; ou (c) ser pública à data da sua receção ou que se tenha posteriormente tornado pública, sem que tal tenha resultado da violação do disposto na presente cláusula ou de qualquer obrigação de confidencialidade da parte a quem for revelada a Informação Confidencial ou de qualquer terceiro subcontratado.

16.3. Nenhuma das partes emitirá comunicados à imprensa ou tornará pública qualquer informação relativa às transações contempladas no presente Contrato sem o prévio consentimento da outra parte.

16.4. Sem prejuízo do disposto no número 3. da presente cláusula, a ONI fica autorizada a publicitar a celebração do presente Contrato, bem como a incluir a firma e o logótipo do CLIENTE em listas de referências.

17. VIGÊNCIA E TERMO DO CONTRATO

17.1. O Contrato entra em vigor na data da ativação dos Serviços, o momento a partir do qual determinado serviço, equipamento ou software está disponível para utilização ou entrar em produção (“ready for service”, ou “data de pronto”) e manter-se-á em vigor pelo período indicado no Formulário de Adesão ou Proposta Comercial, consoante se trata de serviço “Soluções Empresariais” ou serviços “Soluções à Medida”, respetivamente, renovando-se automaticamente, por períodos iguais e sucessivos.

17.2. No caso de CLIENTE micro ou pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, o período inicial de vigência máximo aplicável é de 24 meses, salvo renúncia expressa do CLIENTE.

17.3. No âmbito dos Serviços “Soluções à Medida”, e no caso de o CLIENTE ser uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, a contratação de Serviços Adicionais e/ou Novos Serviços ou Equipamento, não prolonga o período de fidelização inicial do Contrato ao qual são adicionados esses serviços ou equipamento, salvo se o CLIENTE acordar expressamente nesse prolongamento.

17.4. Cada uma das Partes poderá proceder à denúncia do Contrato em qualquer momento, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. O pedido de denúncia deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado por pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação das pessoas que representem o titular do contrato e de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à ONI confirmar com segurança a identidade do titular do contrato.

17.5. Até 13 de Janeiro de 2023, a cessação antecipada do Contrato com período de fidelização por iniciativa do CLIENTE implica o pagamento da totalidade das prestações vincendas.

17.6. A partir de 13 de janeiro de 2023, no caso de CLIENTE microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, que adira a ofertas ONI com fidelização, salvo renúncia expressa do mesmo, no caso de cessação antecipada do Contrato com período de fidelização por iniciativa do CLIENTE implica o pagamento de encargos, os quais, não podem exceder o menor dos seguintes

valores: (a) A vantagem conferida ao CLIENTE, como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização; (b) Uma percentagem das mensalidades vincendas: i) Tratando-se de um período de fidelização inicial, 50 % do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o primeiro ano de vigência do período contratual e 30 % do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o segundo ano de vigência do período contratual; ii) Tratando-se de um período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local instalado, 30 % do valor das mensalidades vincendas; iii) Tratando-se de um período de fidelização subsequente com alteração do lacete local instalado, aplicam-se os limites estabelecidos na alínea i).

17.7. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior deve ser exercido pelo CLIENTE através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à ONI, com uma antecedência mínima de 30 dias, apresentando documentação que comprove o novo local da sede.

18.ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

18.1. A ONI poderá alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada Serviço.

18.2. No caso previsto no número anterior desta Cláusula, o CLIENTE será notificado, por correio eletrónico, ou, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, inserção da informação na respetiva fatura de Serviço, ou correio postal, com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso o CLIENTE discorde, dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada, entendendo-se, no caso contrário, que aceita a alteração. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

18.3. Não é aplicável o disposto no número anterior, quando a alteração das presentes Condições Gerais: (a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do CLIENTE; (b) Não tenham efeito negativo no CLIENTE, nomeadamente as que sejam de carácter puramente administrativo; ou (c) Decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ANACOM.

19.RESOLUÇÃO

19.1. Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer das partes pode proceder à resolução do contrato, após pré-aviso adequado de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar. O pedido de resolução deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado por representantes legais do titular do contrato com poderes suficientes para o ato, acompanhado de cópia dos respetivos documentos de identificação e de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à ONI confirmar com segurança a identidade do titular do Contrato.

19.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ONI poderá resolver o Contrato mediante notificação ao CLIENTE com antecedência de mínima de 10 (dez) dias se este: (a) indicar dados ou apresentar documentos falsos ou incompletos que lhe tenham sido solicitados para a celebração do Contrato ou necessários para a prestação de qualquer Serviço; (b) não cumprir, nos prazos indicados, as obrigações e requisitos indicados nas condições contratuais, designadamente no que diz respeito às condições necessárias para a instalação ou ativação dos Serviços; (c) utilizar os Serviços e meios disponibilizados pela ONI com um fim diferente daquele que foi previsto aquando da sua contratação, de tal forma que possa colocar em risco a prestação de Serviços a outros CLIENTES; (d) não efetuar o pagamento da sua prestação no prazo de 8 (oito) dias após a data fixada como data limite para pagamento, ou se o meio de pagamento utilizado for recusado pela instituição bancária respetiva; (e) entrar em liquidação (com exceção das situações de fusão no âmbito das quais a sociedade incorporante ou a nova sociedade se vincule ou assuma as obrigações emergentes do Contrato para tal parte); (f) tiver a totalidade ou de uma parte substancial dos ativos penhorados por ordem judicial; (g)

for sujeito de uma ação de insolvência ou de recuperação de empresa ou celebre acordo de credores; ou (h) cessar ou ameaçar cessar a sua atividade.

19.3. Sem prejuízo do disposto nos números 1 e 2 da presente cláusula, a ONI poderá recusar, suspender ou limitar de imediato a prestação de um ou mais Serviços em qualquer dos casos aí mencionados.

19.4. Em caso de mora do CLIENTE, a ONI reserva o direito de recusar qualquer pedido de Novos Serviços ou a encomenda de Serviços Adicionais.

19.5. A caducidade, denúncia ou resolução do Contrato não extinguem: (a) as obrigações relativas a dados pessoais assumidas pela ONI e de confidencialidade assumidas pelas partes; (b) os deveres de permissão de acesso e desmontagem de equipamentos, instalados para a prestação dos Serviços; (c) os deveres e limitações impostas como condições de utilização de programas de computador.

20.NOTIFICAÇÕES E CITAÇÕES JUDICIAIS

20.1. Todas as notificações da ONI ao CLIENTE poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à ONI, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, e através da inserção de informação na própria fatura, para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE à ONI.

20.2. As citações e notificações judiciais ao CLIENTE, bem como o envio de faturas, serão realizadas para o domicílio convencionado para o efeito.

20.3. O CLIENTE obriga-se a comunicar à ONI, por escrito, qualquer alteração de morada e do domicílio mencionado no número anterior, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de o CLIENTE se considerar citado ou notificado no endereço inicialmente convencionado.

20.4. As notificações do CLIENTE à ONI poderão ser efetuadas utilizando os contactos disponíveis em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais> ou através do endereço eletrónico 16500@oni.pt.

21.RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

21.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais o CLIENTE pode reclamar junto da ONI de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço, para os contactos referidos na cláusula anterior, nomeadamente através de carta enviada para a sede social da ONI, ou para o endereço eletrónico 16500@oni.pt.

21.2. A reclamação a apresentar pelo CLIENTE deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo CLIENTE, sendo registada nos sistemas de informação da ONI que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

21.3. Caso não seja possível às partes chegarem a um acordo pela via extrajudicial, as partes escolhem como competente para a resolução de qualquer litígio relativo ao presente Contrato, o Foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, convencionando que para efeitos de receção de citações ou notificações que se consideram domiciliadas nos endereços constantes do Formulário de adesão.

21.4. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e ao mecanismo previsto nos números 1 e 2 da presente cláusula, caso se trate de CLIENTE microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, este poderá submeter quaisquer conflitos relativos ao presente contrato aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos que se encontrem legalmente constituídos.

22.DISPOSIÇÕES FINAIS

As disposições das Condições Específicas prevalecerão, em caso de conflito de interpretação, sobre as Condições Gerais.

23. DEPÓSITO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas junto da ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção-Geral do Consumidor.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA E MÓVEL

1. OBJETO E DESCRIÇÃO

1.1. As presentes Condições Específicas visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela ONI ao CLIENTE, do serviço de voz fixa e móvel, incluindo *roaming* e serviços complementares (“Serviço”) que sejam contratados no âmbito da adesão a Soluções Empresariais da ONI.

1.2. Em tudo o que não se encontrar previsto nas Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais.

2. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

2.1. A ONI compromete-se a proceder à ligação inicial do Serviço de Voz (acesso à rede) e a própria sinalização de chamada no prazo de 10 dias úteis a contar da data de contratação do Serviço de Voz.

2.2. A existência, no local de instalação dos Serviços de Voz, de ligações a redes de outros operadores utilizados para a prestação de Serviços de Voz é suscetível de afetar a qualidade do Serviço de Voz da ONI, em virtude dos equipamentos utilizados, pelo que nestes casos, a ONI poderá não garantir a prestação do Serviço com qualidade.

2.3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte é garantido ao CLIENTE o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

2.4. A ONI poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do CLIENTE quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

2.5. A ONI reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do Serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede ONI e destino à rede fixa nacional.

2.6. A ONI reserva-se o direito de definir regras para a utilização do Serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite, de acordo com as condições estabelecidas no momento da adesão, disponível para consulta em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

2.7. O CLIENTE reconhece que a utilização do Serviço é da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

2.8. A ONI reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço, nos termos previstos nas Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do CLIENTE em comparação com a base de CLIENTES dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis.

3. SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO, BARRAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADAS

3.1. Os serviços de audiotexto estão barrados por defeito. O cliente só poderá aceder aos serviços de audiotexto após pedido por escrito dirigido à ONI, nos termos do artigo 45º da Lei.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual.

3.2. Caso o CLIENTE pretenda proceder ao barramento de chamadas efetuadas para uma gama de números, números internacionais, números móveis ou todas as chamadas ou ao barramento de chamadas recebidas de uma gama números ou todas as chamadas, deverá informar a ONI, por escrito.

3.3. De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efetuam chamadas e, em cada chamada, aos demais utilizadores, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha chamadora. É, de igual modo, garantido ao Cliente chamado a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de entrada não identificadas. Quando for facultada a identificação da linha conectada, é garantido ao cliente chamado a possibilidade de impedir, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha conectada ao utilizador que efetua a chamada.

4. DENÚNCIA PORTABILIDADE

4.1. O CLIENTE poderá solicitar a desativação dos Serviços de Voz por motivos de portabilidade do número para outro operador, mediante pedido de desativação endereçado à ONI e entregue ao prestador recetor do número. À cessação da prestação dos Serviços é igualmente aplicável o disposto nas Condições Gerais.

4.2. Os serviços de portabilidade serão prestados em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET FIXA E MÓVEL

1. OBJETO E DESCRIÇÃO

1.1. As presentes Condições Específicas, visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela ONI ao CLIENTE, do serviço de acesso à internet em banda larga.

1.2. O CLIENTE poderá ainda aderir a Serviços adicionais que a ONI tiver disponíveis no seu portefólio, mediante a aceitação das condições em vigor no momento.

1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da ONI (“Condições Gerais”).

2. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

2.1. O CLIENTE reconhece que determinados conteúdos transmitidos pela rede de internet poderão ser de natureza criminal ou ilícita e que por esse motivo poderá vir a ser-lhe imputada responsabilidade criminal ou civil, em Portugal ou noutros países, por aceder aos referidos conteúdos, ficando o CLIENTE obrigado a indemnizar a ONI caso este venha a ser processado judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de internet efetuada pelo CLIENTE.

2.2. O CLIENTE reconhece que todos os Serviços obtidos através da Internet são da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET:

Latência	<20 ms
Instabilidade	<5 ms
Perda de pacotes	0,01%

Nota: Valores válidos apenas para acessos à Internet em rede própria da ONI

4. MUDANÇA DE OPERADOR

No caso de mudança de operador de serviços de acesso à Internet, a ONI compromete-se a colaborar com a nova empresa de forma a garantir que não existe interrupção de serviços e a cumprir com as obrigações legais em vigor.

REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET

A. SEGURANÇA DE REDE E SISTEMAS

1. Não é permitido ao CLIENTE a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, Serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente: (a) acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade); (b) pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, Serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan); (c) entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

2. Não é permitido ao CLIENTE interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, Serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente: (a) ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotarem o funcionamento de Serviços (Denial of Service); (b) envio em massa de pacotes (Flooding); (c) qualquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, Serviços ou redes.

3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso: (a) alteração de endereços IP (IP Spoofing); (b) alteração da identificação de mensagens de correio eletrónico.

5. Ao CLIENTE não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

B. VELOCIDADES DE ACESSO À INTERNET FIXA

1. Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso fixo à Internet da ONI são os constantes da tabela que se apresenta mais abaixo. Para compreensão desta tabela devem ter-se em consideração as seguintes definições:

- Velocidade de Download: velocidade da transferência de um conjunto de dados de um servidor para o equipamento do cliente;
- Velocidade de Upload: velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do cliente para um servidor. Horas de Pico: período horário em que se dá a taxa de maior utilização da rede do operador (das 20:00 às 23:00);
- Velocidade Anunciada: valor associado pelo operador às suas ofertas que abrangem serviço de acesso fixo à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing;
- Velocidade máxima: valor máximo definido no contrato que o cliente pode esperar obter em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”;

- Velocidade Normalmente Disponível: valor que o cliente pode esperar obter, fora das horas de pico (i.e.: entre as 00:00 e as 19:59 e entre as 23:01 e as 23:59), em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”;
- Velocidade Mínima: valor mínimo garantido pelo operador no contrato, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

2. Para compreensão da tabela, deve também ter-se em conta que, face às condições de dimensionamento e utilização da rede da ONI, desde que o cliente utilize o seu equipamento em condições ideais, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”, observa-se o seguinte:

- As velocidades de upload nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes. As velocidades de download até 60 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes
- As velocidades de download acima de 60 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos fora da hora de pico, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima e normalmente disponível são coincidentes
- As velocidades de download acima de 60 Mbps poderão estar sujeitas a constrangimentos durante a hora de pico, pelo que a velocidade mínima, nessas circunstâncias, será inferior aos valores das restantes velocidades. No entanto, mesmo em hora de pico poderão ser obtidas velocidades até ao limite da velocidade máxima definida para o serviço, uma vez que os valores de velocidade mínima só deverão afetar até 20% dos clientes.
- Cada medição individual deverá cumprir os valores da tabela abaixo.

Pacote	Tecnologia	Velocidade Anunciada		Velocidade Máxima		Velocidade Mínima		Velocidade Normalmente Disponível	
		Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)
ONI Fibra Empresas 10000	ONI-XGS PON	10000	10000	9000*	9000*	5000	5000	7000	7000
ONI Fibra Empresas 5000	ONI-XGS PON	5000	5000	5000	5000	3000	3000	4000	4000
ONI Fibra Empresas 5000 Plus	ONI-XGS PON	5000	5000	5000	5000	3000	3000	4000	4000
ONI Fibra Empresas 1000	ONI-XGS PON	1000	1000	1000	1000	800	800	750	750
ONI Fibra Empresas 500	ONI-XGS PON	500	500	500	500	400	400	400	400
ONI Fibra Empresas 250	ONI-XGS PON	250	250	250	250	200	200	240	240

* Devido a limitações técnicas

3. Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet móvel e banda larga móvel da ONI são os constantes da tabela que se apresenta mais abaixo.

Para compreensão desta tabela devem ter-se em consideração as seguintes definições:

- Velocidade de Download: velocidade da transferência de um conjunto de dados de um

- servidor para o equipamento do Cliente.
- Velocidade de Upload: velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do Cliente para um servidor.
- Estimativa da Velocidade Máxima: valor máximo que o cliente poderá esperar obter em condições ideais de utilização do serviço, sem restrições devidas aos fatores indicados nas notas 1) e 2) à tabela de velocidades.
- Velocidade Anunciada: valor de velocidade permitido pela tecnologia de rede em condições ideais (i.e. sem restrições devidas às condicionantes descritas nas notas 1) e 2) à tabela de velocidades)

Rede	Estimativa da Velocidade Máxima		Velocidade Anunciada	
	Download	Upload	Download	Upload
3G	16 Mbps	5 Mbps	16 Mbps	5 Mbps
4G	150 Mbps	40 Mbps	150 Mbps	40 Mbps

Notas:

1) A velocidade 4G está disponível mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G.
 2) Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc.), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à ONI.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS SERVIÇOS CLOUD

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas visam estabelecer os termos e condições segundo os quais a ONI prestará os serviços cloud que consiste na disponibilização de um conjunto de recursos computacionais alojados na “nuvem” designados por “Cloud VPS”.

1.2. Os serviços prestados ao CLIENTE poderão ser substituídos ou modificados pela ONI a qualquer momento, sempre mediante aviso prévio ao CLIENTE feito com uma antecedência de (dez)10 dias, e por equipamentos de características similares ou superiores face ao inicialmente contratado. Por se tratar de um serviço totalmente flexível e adaptável às necessidades do Cliente, a cada momento, será o CLIENTE quem configurará o serviço de acordo com os parâmetros que, para cada serviço contratado, são indicados em oni.pt e em particular no painel de controlo do serviço contratado.

1.3. Serviços adicionais: A ONI oferece um conjunto de serviços adicionais, com ou sem custos para o CLIENTE, cujas características constam do website da ONI, oni.pt. Dois dos serviços que são implementados com a aquisição de qualquer modalidade de Cloud VPS são a firewall básica e o backup básico (uma cópia de segurança completa baseada em snapshot com periodicidade diária).

1.4. Firewall: A ONI disponibiliza uma firewall básica gratuita, incluída em todos os produtos Cloud VPS. Mediante esta firewall, o Cliente poderá configurar funcionalidades básicas de proteção nos seus Cloud Servers, o que permite gerir o acesso aos seus serviços a partir de diferentes origens. A configuração da firewall é totalmente personalizável por parte do Cliente, pelo que a ONI não se responsabiliza pelo funcionamento do mesmo.

1.5. Backup: A ONI oferece um sistema de backup básico incluído nos seguintes produtos Cloud VPS (VPS elite, VPS summum), sendo disponibilizada uma quantidade de storage igual ao contratado para suportar a funcionalidade backup. Este storage não pode ser utilizado para outro fim. Uma vez ativado e corretamente gerido pelo CLIENTE, este sistema de backup permite incluir cada um dos

Cloud Servers (designação também utilizada para referir a uma máquina virtual, do tipo VPS ou outra) do CLIENTE na política de backup predefinida (completa baseada em snapshot com periodicidade semanal), sendo possível ao CLIENTE gerir tanto os backups como os respetivos restauros através do seu painel de controlo. A solução de backup incluída no serviço é uma solução com funcionalidades limitadas (não permite, porém, a recuperação baseada em backups incrementais, nem permite a granularidade da recuperação de ficheiros específicos) e requer que o CLIENTE realize os restauros com o servidor desligado. A ONI não se responsabiliza pelo funcionamento do mesmo e recomenda o uso de sistemas de backup adicionais.

2. RESTRIÇÕES

2.1. Existem determinadas restrições, quer técnicas quer legais, assim como a proibição de realização de qualquer tipo de atividade ilícita e de atividades que impliquem um uso abusivo dos servidores e dos recursos disponibilizados ao CLIENTE por parte da ONI; nomeadamente, o envio massivo de mensagens de correio eletrónico, spamming ou o estabelecimento de redes de troca de ficheiros. Qualquer uso abusivo e/ou ilícito dos referidos recursos implicará o cancelamento imediato dos serviços contratados. Por outro lado, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento dos limites de capacidade de alojamento e de transferência do plano que contratou e obriga-se a adequar as suas necessidades de armazenamento e de transferência ao referido plano.

2.2. A ONI reserva-se, de acordo com o seu critério exclusivo, o direito de bloquear o acesso de determinados IPs ao servidor do CLIENTE, assim como a quaisquer serviços que considere suscetíveis de comprometer a segurança, integridade ou o correto funcionamento dos serviços Cloud da ONI, de forma permanente ou temporária.

3. OBRIGAÇÕES DA ONI

3.1. A ONI obriga-se a prestar os serviços contratados pelo CLIENTE de acordo com as presentes Condições Específicas, a gerir o hardware e a substituir todos os elementos necessários do referido hardware para garantir o correto funcionamento do serviço. De igual modo, a ONI instalará o software e os programas informáticos contratados pelo CLIENTE e que são propriedade da ONI, não sendo, porém, responsável, em caso algum, pelo funcionamento dos programas nem dos websites ou outros serviços instalados pelo próprio CLIENTE no servidor. Cabe ao próprio CLIENTE atualizar o software da forma e no momento que considere adequado.

4. INTERRUPTÃO DO SERVIÇO

4.1. A ONI reserva-se o direito de interromper o serviço para levar a cabo as melhorias, as operações de manutenção e/ou as reestruturações que considere necessárias para garantir o melhor funcionamento dos serviços que oferece.

4.2. A ONI obriga-se ainda, na medida do possível e com a maior antecedência possível, a comunicar ao CLIENTE a referida interrupção e a envidar todos os esforços para que a referida interrupção dure o menor tempo possível e cause o mínimo de incómodo ao CLIENTE.

4.3. A ONI presta apoio técnico e atendimento aos seus clientes, por correio eletrónico ou por chamada telefónica através do número constante do website oni.pt.

4.4. A forma de aceder a qualquer uma destas formas de apoio ao cliente encontra-se indicada em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>, e no painel de controlo do CLIENTE. Este serviço encontra-se disponível 24/7 (24 horas por dia, todos os dias do ano).

5. RESPONSABILIDADE

5.1. A ONI não se responsabiliza pela falta de disponibilidade do serviço contratado ou por qualquer anomalia no mesmo causada por problemas de ligação do CLIENTE ou por anomalias gerais da Internet ou por quaisquer situações fortuitas ou de força maior, assim como situações imprevisíveis alheias à boa-fé contratual da ONI ou resultantes de condutas do CLIENTE ou pelo seu uso impróprio e/ou má-fé.

5.2. O CLIENTE renuncia, expressamente, a reclamar qualquer indemnização por eventuais danos ou prejuízos resultantes de atos negligentes ou culposos por parte da ONI e, em qualquer caso, tal responsabilidade fica limitada ao reembolso do valor proporcional pago pelo CLIENTE, correspondente ao período de tempo em que não tenha recebido o serviço contratado.

5.3. A ONI não aceita qualquer responsabilidade resultante da má utilização ou utilização não licenciada de um programa ou software de terceiros que exija a referida licença. A subscrição dos respetivos seguros que cubram as possíveis responsabilidades resultantes do incumprimento das presentes Condições Específicas, será da exclusiva responsabilidade de cada uma das partes.

5.4. A ONI fica expressamente exonerada de toda e qualquer responsabilidade que possa resultar dos conteúdos alojados pelo CLIENTE nos produtos contratados, assumindo este a responsabilidade, civil, penal ou de outra natureza adveniente de tais conteúdos.

5.5. A ONI reserva-se o direito de suspender ou cancelar definitivamente o serviço contratado pelo CLIENTE, se detetar, de forma comprovada, qualquer atividade contrária à lei, avisando, se for caso disso, as autoridades competentes e pondo à sua disposição, sem qualquer limitação ou reserva, os dados do CLIENTE que possam vir a ser solicitados pelas autoridades judiciais.

5.6. O CLIENTE é responsável pela proteção adequada das chaves de acesso que tenha criado para aceder à área de administração do serviço contratado, com vista a impedir o acesso de terceiros não autorizados a estas áreas privadas.

5.7. O CLIENTE deverá dispor das licenças originais de software, caso estas sejam necessárias para os seus serviços. A ONI poderá solicitar ao CLIENTE, a qualquer momento, o comprovativo da titularidade das referidas licenças e não se responsabiliza pelas consequências que o incumprimento desta obrigação, por parte do CLIENTE, possa gerar perante terceiros.

5.8. O CLIENTE deverá ter em conta que, ainda que nem todos os programas de software necessitem de licença, é possível que o software que pretende instalar no seu Cloud server (VPS) da ONI exija que possua a licença original correspondente, seja alugando-a através da ONI, seja porque já era titular da referida licença.

5.9. O CLIENTE assume a responsabilidade de ter os seus programas e software devida e permanentemente licenciados, de acordo com as exigências de cada fornecedor dos mesmos, e de cumprir os respetivos contratos de utilização.

5.10. A ONI não será responsável por eventuais incidentes que possam surgir relativamente aos dados pessoais do CLIENTE, quando estes resultem de um ataque ou acesso não autorizado aos sistemas, de tal forma que não seja possível a sua deteção ou prevenção, ainda que se tenham adotado as medidas necessárias de acordo com a tecnologia disponível atualmente ou por mera negligência do CLIENTE.

5.11. Relativamente às licenças dos programas de software e demais direitos de propriedade intelectual/industrial que o CLIENTE precise de adquirir, através da ONI, o CLIENTE reconhece a titularidade dos fabricantes e/ou fornecedores relativamente a todos os direitos de propriedade intelectual que estes possam invocar sobre as mesmas e obriga-se a observar os termos das referidas licenças e a utilização pacífica das mesmas.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO WEB SECURE E ENDPOINT SECURITY (BITDEFENDER)

1. SERVIÇO WEB SECURE

O Serviço Web Secure é um serviço que apenas pode ser contratado em complementaridade do serviço ONI Fibra (serviço de comunicação de dados e acesso à Internet) e consiste numa solução de segurança, com características de operador (alta disponibilidade e performance) que visa permitir a implementação centralizada de funções de Firewall, Application Filtering, Web Filtering, Proteção

de DNS e IPS. Esta solução foi desenhada para dar uma capa de securização ao produto GPON e XGSPON da ONI. O meio de acesso é suportado pelo produto ONI GPON, sendo o tráfego roteado para passar no cluster de Firewalls FGT-1001E, num VDOM específico, onde são aplicados filtros de Webfilter, IPs DNS e Antivírus.

Quando alguma vulnerabilidade ou ameaça é detetada no fluxo de tráfego, este é barrado e aparece ao utilizador uma página Web de aviso com informação relevante explicando as razões do bloqueio a um determinado website. Existem categorias de bloqueio ativas que protegem o utilizador de websites mapeados com essa classificação, nomeadamente:

Phishing: Páginas Web falsificadas que duplicam páginas comerciais legítimas com a finalidade de obter informações financeiras, pessoais ou outras informações privadas dos utilizadores.

Spam URLs: Sites ou páginas Web cujos URLs (Uniform Resource Locator) são encontrados em emails de spam. Essas páginas geralmente anunciam sites com conteúdos de adultos, produtos fraudulentos e outros materiais potencialmente ofensivos.

Dynamic DNS: Sites que utilizam serviços DNS dinâmicos para mapear um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) para um endereço IP específico ou conjunto de endereços sob o controle do proprietário do site; são frequentemente usados em ataques cibernéticos e servidores de comando e controle de botnet.

Newly Observed Domain: Domínios recém-configurados ou recém-ativos, mas não necessariamente recém-registrados.

Newly Registered Domain: Domínio recém-registado.

A gestão das categorias e websites a serem barrados pode mudar e a Oni reserva-se o direito de adaptar as categorias definidas, segunda a sua Política de Cibersegurança, dado que estas categorias são dinâmicas e são redefinidas de tempos a tempos de forma a adaptar o nível de segurança ao serviço prestado.

Não existem configurações específicas para este produto. Qualquer alteração à configuração existente reflete-se no serviço prestado a todos os clientes.

A ONI reserva-se o direito de colocar regras de permissão ou de bloqueio, alterar as categorias em produção, sempre que as necessidades de segurança se alterem, em resposta a ameaças ou a diretrizes provenientes de entidades de direito público ou equiparadas.

A Oni reserva-se o direito a efetuar alterações à configuração base para apoio e suporte ao serviço (updates, workarounds, patches temporários, etc).

Devido às características especiais deste serviço, a ONI reserva-se o direito de colocar restrições adicionais sempre que o nível de ameaça cibernética assim o exija.

As configurações são baseadas na associação de um perfil de segurança com os settings fechados para Webfilter, DNS e IPS (Intrusion Prevention System). Não existe monitorização específica (é efetuada monitorização do serviço como um todo) para efeitos de controlo e manutenção interna.

O cancelamento do serviço Web Secure da ONI implica a alteração do roteamento existente para a configuração inicial.

O serviço Oni Fibra tem associado à sua configuração uma reserva de IPs que é atribuída a cada cliente. Com a inclusão do serviço Web Secure, são atribuídos novos IP's de uma reserva diferente, devido às características técnicas dos mesmos.

2. SERVIÇO ENDPOINT SECURITY (BITDEFENDER)

O serviço EndPoint Security é suportado no Produto Base BitDefender Gravityzone Cloud para MSP

(Managed Service Provider) vocacionado para gerir a segurança e o aprovisionamento para todos os clientes com um licenciamento baseado numa utilização mensal.

O serviço é suportado num único agente modular para plataformas físicas, virtual e na nuvem gerido por uma única consola SaaS para toda a administração de segurança do endpoint / servidor. O EDR (EndPoint Detection and Response) tem impacto computacional muito baixo, sendo suportado por várias camadas de deteção, tendo ações de resposta automatizada que permitem às empresas e organizações de médio porte beneficiem das vantagens do EDR.

O serviço fornece uma série de recursos que podem diminuir a superfície de ataque ao endpoint, incluindo a lista de permissões das aplicações.

Estão disponíveis outros Add-ons, como a funcionalidade de patch management, sujeito a uma licença adicional.

Também está disponível um módulo de gestão criptográfica do HD baseado no BitLocker da Microsoft e a capacidade de Web filter e a capacidade de controlo de dispositivos.

O produto define-se como uma *suite* de última geração projetado para ajudar os MSP's a proteger os dispositivos dos clientes contra ransomware, malware, zero-day malware, ataques sem arquivo e outras ameaças sofisticadas, permitindo:

- Minimizar os riscos e custos de segurança associados a violações, falsos positivos e ajudar a resolver problemas de lentidão do dispositivo do utilizador final.
- Aprimorar a deteção sofisticada e direcionada de ataques, reduzir os custos e ajudar a expandir o negócio com um pacote MSP completo e uma camada integrada de segurança de endpoint.
- Simplificar a gestão de segurança com uma consola Web multi-tenant que permite aos MSP's desinstalar automaticamente soluções concorrentes, realizar scanning de rede, implementações em massa, aplicar políticas de segurança e monitorar e auditar eventos de segurança e validar o compliance para todos os clientes.
- Simplificar os fluxos e operações de TI utilizando integrações RMM / PSA, API, com licenciamento baseado no uso mensal.

O Bitdefender Cloud Security para MSP protege: Windows, Macs e Linux, estações de trabalho físicas e virtuais, Workstations e Servidores.

As principais tecnologias / módulos disponíveis no pacote de segurança Bitdefender MSP incluem:

Machine Learning local e em nuvem, além do modo baseado em assinaturas

- Controle de conteúdos
- Web Filtering
- Firewall
- Controle de dispositivos
- Anti-Exploit
- Process Inspector (Advanced Threat Control)
- Ao implantar a proteção para endpoints do cliente, os MSPs podem selecionar qual dos módulos desejam usar.
- Independentemente dos módulos usados, os MSP são faturados, mensalmente, com base no número total de endpoints registados em todas as implementações de clientes que tiveram a proteção de endpoint do Bitdefender instalada e se ligaram aos servidores Bitdefender pelo menos uma vez no mês anterior.

Serviços Base:

Endpoint Security, a solução de segurança completa, com todos os módulos disponíveis para implantação em endpoints. Modulo base necessário. Add-ons só funcionam com modulo base instalado.

Serviços de Valor Acrescentado – Add-Ons:

Full Disk Encryption - evita a perda de informações confidenciais e ajuda a atender às regras do RGPD.

Security for Exchange - protege os funcionários contra malware e spam de e-mail.

Security for Virtualized Environments -oferece o melhor desempenho de segurança para máquinas virtuais.

Patch Management simplifica os esforços de patch e atenua as vulnerabilidades do aplicativo.

Advanced Threat Security (HyperDetect e Sandbox Analyzer) inclui Machine Learning ajustável e sandbox na nuvem para proteger contra ataques sem ficheiros e outros ataques avançados com contexto e visibilidade de ameaças.

Endpoint Detection and Response (EDR) procura anomalias e oferece visibilidade antecipada de ataques avançados, indicadores de comprometimento (IOCs), investigação de ameaças com um clique e fluxos de trabalho de resposta a incidentes.

As condições de licenciamento do Bitdefender estão disponíveis em <https://www.bitdefender.pt/site/view/legal-eula.html>