Condições Gerais de Prestação de Serviços Cloud, Licenciamento e Cibersegurança

Emitido por: WHITE Portugal Business Solutions
Aplicável a: Todos os clientes com serviços MSP, Microsoft 365, Acronis e ESET ativos

O presente documento aplica-se a todos os clientes, entidades e utilizadores que subscrevam, utilizem ou contratem serviços fornecidos pela WHITE Portugal Business Solutions, doravante designados genericamente por Cliente.

1. Objeto

O presente documento estabelece as condições gerais aplicáveis à prestação de serviços geridos (MSP), fornecimento, gestão e renovação de licenciamento Microsoft 365, bem como à prestação dos serviços WHITE CYBER PROTECT suportados em tecnologia Acronis, incluindo serviços de backup, recuperação, monitorização e ciberproteção, bem como os limites de responsabilidade associados à infraestrutura informática do Cliente.

2. Serviços Abrangidos

Os serviços abrangidos pelo presente documento incluem, mas não se limitam a:

- Serviços WHITE CYBER PROTECT suportados em tecnologia Acronis
- Soluções de backup e recuperação
- Serviços de ciberproteção
- Monitorização e gestão remota
- Proteção anti-malware e anti-ransomware
- Serviços e licenciamento Microsoft 365
- Backup Microsoft 365, quando contratado
- Serviços e licenciamento ESET
- Gestão e monitorização de agentes Acronis
- Serviços de suporte técnico associados

O Cliente reconhece que os serviços Microsoft 365, Acronis e ESET encontram-se sujeitos às políticas técnicas, limitações operacionais e contratos de licenciamento dos respetivos fabricantes, disponíveis em:

- **Microsoft Customer Agreement**
  https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement
- **Microsoft New Commerce Experience (NCE)**
  https://learn.microsoft.com/en-us/partner-center/new-commerce-license-based
- **Acronis Platform Terms and Conditions**
  https://www.acronis.com/en/support/platform-terms-conditions/
- **ESET Informações Legais**
  https://www.eset.com/pt/policy-hub/legal-information/
- **ESET EULA**
  https://help.eset.com/ecsp/6/pt-BR/eula.html

3. Renovação e Faturação

3.1 Renovação Automática

Salvo indicação escrita em contrário por parte do Cliente, os serviços e licenças fornecidos pela WHITE Portugal Business Solutions consideram-se automaticamente renovados pelo mesmo período contratual inicialmente acordado.

3.2 Comunicação de Não Renovação

A intenção de não renovação deverá ser comunicada por escrito com antecedência mínima de:

- 90 dias para serviços anuais ou trienais
- Outro prazo específico contratualmente definido

Na ausência de comunicação dentro dos prazos indicados, a WHITE Portugal Business Solutions reserva-se o direito de proceder à renovação dos serviços e respetiva faturação. O Cliente reconhece que determinados serviços poderão ser automaticamente renovados pelo fabricante antes da data de expiração, tornando os custos não reversíveis.

3.3 Responsabilidade sobre Licenças Microsoft 365

O Cliente reconhece que determinadas licenças Microsoft 365 poderão estar sujeitas a compromissos mínimos de permanência ou políticas NCE (New Commerce Experience) impostas pela Microsoft, não podendo a WHITE Portugal Business Solutions cancelar ou suspender tais licenças antes do término do período contratual aplicável.

3.4 Serviços Acronis

O Cliente reconhece que os serviços Acronis dependem da correta configuração, conectividade dos equipamentos, disponibilidade da infraestrutura e estado operacional dos sistemas protegidos.

4. Obrigações do Cliente

O Cliente compromete-se a:

- Garantir o acesso técnico necessário aos sistemas e equipamentos
- Manter equipamentos e infraestrutura elétrica em condições adequadas
- Garantir a legalidade das licenças utilizadas
- Não alterar configurações críticas sem coordenação prévia com a WHITE Portugal Business Solutions
- Comunicar incidentes relevantes com a maior brevidade possível
- Validar regularmente os relatórios e notificações enviados

5. Serviços WHITE CYBER PROTECT suportados em tecnologia Acronis

5.1 Natureza dos Serviços

Os serviços prestados configuram uma obrigação de meios e não uma obrigação de resultado. A WHITE Portugal Business Solutions compromete-se a atuar em regime de best effort relativamente à monitorização, mitigação e resolução de incidentes relacionados com os serviços WHITE CYBER PROTECT.

5.2 Limitações Técnicas dos Serviços

O Cliente reconhece que:

- Nenhuma solução de backup ou cibersegurança garante proteção absoluta contra perda de dados
- A execução correta dos backups depende da disponibilidade dos equipamentos, conectividade e permissões de acesso
- Equipamentos desligados, corrompidos ou sem conectividade poderão impedir a execução de backups
- Limitações técnicas da Microsoft, APIs Microsoft 365 ou fabricantes poderão afetar a recuperação de dados
- Ataques de ransomware, malware, sabotagem interna ou falhas humanas poderão comprometer os dados protegidos

A WHITE Portugal Business Solutions não garante:

- Recuperação integral de dados
- Ausência total de falhas ou disponibilidade contínua dos serviços
- Prevenção absoluta contra todos os incidentes de cibersegurança

5.3 Dependência de Infraestrutura de Terceiros

O Cliente reconhece que os serviços Acronis poderão depender de plataformas externas, incluindo Microsoft 365, Microsoft

Azure, APIs Microsoft, datacenters cloud, serviços de telecomunicações e fabricantes de hardware. A WHITE Portugal Business Solutions não poderá ser responsabilizada por falhas causadas por terceiros.

5.4 Validação e Testes de Recuperação

Salvo contratação expressa de serviços de Disaster Recovery, a WHITE Portugal Business Solutions não garante a integridade funcional dos backups. A validação funcional dos dados recuperados deverá ser realizada pelo Cliente.

5.5 Responsabilidade do Cliente

O Cliente mantém responsabilidade exclusiva por:

- Confirmar a existência dos dados críticos a proteger
- Validar os períodos de retenção e obrigações legais de arquivo
- Garantir conectividade adequada e permissões de acesso necessárias
- Confirmar a recuperação funcional dos sistemas após restore
- Garantir a segurança das credenciais administrativas e utilização de MFA

5.6 Retenção e Eliminação de Dados

Após cancelamento ou término dos serviços, os dados poderão ser eliminados definitivamente. O Cliente é responsável por solicitar qualquer exportação necessária antes do término do serviço.

5.7 Exclusões de Responsabilidade Relativas a Backup

A WHITE Portugal Business Solutions não será responsável por:

- Perda parcial ou total de dados; corrupção de backups; falhas de restore
- Indisponibilidade temporária da plataforma Acronis ou limitações da API Microsoft 365
- Ações maliciosas internas ou eliminação acidental de dados pelo Cliente
- Falhas de hardware, elétricas, ransomware ou malware sofisticado
- Incidentes provocados por credenciais comprometidas ou erro humano
- Danos indiretos, perda de atividade ou perda de lucros

6. Limitação de Responsabilidade

6.1 Limitação Geral

A WHITE Portugal Business Solutions não será responsável por:

- Perda de lucros ou faturação
- Danos indiretos ou consequenciais, na máxima extensão permitida pela legislação aplicável
- Interrupção de atividade ou perda de produtividade
- Ataques informáticos, falhas de energia, telecomunicações ou serviços cloud externos

6.2 Limitação Financeira

A responsabilidade total da WHITE Portugal Business Solutions fica limitada ao valor efetivamente pago pelo Cliente pelos serviços nos últimos 12 meses anteriores ao incidente que originou a reclamação.

6.3 Infraestrutura Existente

A WHITE Portugal Business Solutions não assume responsabilidade por falhas resultantes de:

- Infraestrutura obsoleta ou equipamentos fora de garantia
- Sistemas operativos sem suporte do fabricante ou redes inadequadamente dimensionadas
- Configurações previamente existentes, ausência de redundância ou falta de manutenção preventiva

6.4 Serviços de Terceiros

Os serviços Microsoft 365, Acronis e plataformas cloud de terceiros estão sujeitos aos níveis de serviço e disponibilidade dos respetivos fabricantes. A WHITE Portugal Business Solutions não controla diretamente essa infraestrutura e não poderá ser responsabilizada por indisponibilidades ou alterações impostas pelos mesmos.

7. Cibersegurança

O Cliente reconhece que nenhum sistema informático pode ser considerado totalmente seguro. A WHITE Portugal Business Solutions compromete-se a implementar medidas técnicas razoavelmente adequadas, mas não garante prevenção absoluta de incidentes, eliminação total de vulnerabilidades ou recuperação integral após incidentes de segurança. A segurança

informática depende igualmente do comportamento dos utilizadores, atualização dos sistemas e colaboração ativa do Cliente.

7.1 Conformidade e Obrigações Legais

A WHITE Portugal Business Solutions não garante conformidade legal ou regulatória específica, incluindo RGPD, ISO, NIS2, DORA ou outros requisitos regulamentares, salvo quando expressamente contratado por escrito.

8. Suspensão de Serviços

A WHITE Portugal Business Solutions poderá suspender os serviços em caso de:

- Falta de pagamento
- Violação das presentes condições
- Utilização abusiva dos serviços
- Exigência legal ou regulamentar
- Risco para a segurança da infraestrutura

9. Proteção de Dados

As partes comprometem-se a cumprir o RGPD e legislação aplicável. Sempre que aplicável, poderá ser celebrado acordo específico de tratamento de dados.

10. Confidencialidade

Ambas as partes comprometem-se a manter confidenciais todas as informações técnicas, comerciais e operacionais a que tenham acesso no âmbito da prestação dos serviços.

10.1 Aceitação Digital

A aceitação eletrónica, confirmação por e-mail, ativação dos serviços ou utilização continuada dos serviços WHITE CYBER PROTECT e/ou Microsoft 365 constitui aceitação integral das presentes condições.

11. Vigência

O presente documento mantém-se válido enquanto existirem serviços ativos fornecidos pela WHITE Portugal Business Solutions ao Cliente.

Documento emitido por WHITE Portugal Business Solutions

A aceitação eletrónica na plataforma WHITE365 constitui aceitação integral deste documento.

www.white.eu