



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

ITA PARATUS[®]

ITA - Internet Technologies Angola, S.A.

Última revisão / Janeiro 2024



1. DEFINIÇÕES

1.1. **“Recursos do Sistema”** significa a CPU (Processador), Memória (RAM), armazenamento em disco e adaptador de rede (NIC) utilizados por um dispositivo, independentemente de esses componentes ou o dispositivo serem físicos ou virtualizados.

1.2. **“Endereço IP Privado”** significa um endereço IPv4 que faz parte do espaço de endereço IP privado, conforme definido pelo padrão IETF RFC 1918. Esse endereço IP não é acessível directamente pela Internet.

1.3. **“Endereço IP Público”** significa um endereço IPv4 que não faz parte do espaço de endereço IP privado, conforme definido pelo padrão IETF RFC 1918. Esse endereço IP é directamente acessível pela Internet.

1.4. **“Disponibilidade do Serviço”** significa a capacidade do Serviço de cumprir a função de acordo com o acordado no presente contrato.

1.5. **“Infra-estrutura Dependente”** significa qualquer infraestrutura pertencente, alugada e / ou gerenciada pela **ITA PARATUS** na qual o Serviço prestado ao Cliente é dependente, a fim de garantir a Disponibilidade do Serviço.

1.6. **“Datacenter ITA”**, significa qualquer datacenter de que a faça uso, independentemente da titularidade do datacenter.

1.7. **“Centro de dados primário”** significa o centro de dados de onde os Serviços estão normalmente localizados e acessíveis.

1.8. **“Datacenter de DR”** ou “Datacenter de Recuperação de Desastres” significa um datacenter fisicamente separado, no qual os Serviços podem ser realocados e disponibilizados, caso o Datacenter Primário não se encontre operacional.

1.9. **“Solicitação de Serviço”** significa qualquer pedido de suporte da parte do Cliente para investigar uma falha técnica ou para executar alterações de configuração em relação aos Serviços **ITA PARATUS** dos quais o Cliente faz uso.

1.10. **“Tempo de Resposta”** significa o período de tempo entre o tempo em que a **ITA PARATUS** recebe uma Solicitação de Serviço do Cliente e o tempo em que a **ITA PARATUS** age com a finalidade de remediar a falha ou fazer alterações na configuração.

1.11. **“Tempo de resolução”** significa o período de tempo entre uma Solicitação de Serviço relatada pelo Cliente à **ITA PARATUS** e a hora em que a Disponibilidade do Serviço foi restaurada ou as alterações solicitadas na configuração foram executadas.



2. DURAÇÃO E RESCISÃO ANTECIPADA

2.1. A **ITA PARATUS** e o **CLIENTE** acordaram que o presente Contrato vigorará pelo período **INICIAL** mínimo de 5 (cinco) anos contado da data de activação dos diversos serviços descritos nas Condições Particulares que fazem parte integrante do presente Contrato.

2.2. Durante o “período de Activação” entendido como sendo o período ocorrido desde a data de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços até à data em que os serviços forem activados, o cliente não pode por termo ao presente Contrato.

2.3. Após o período **INICIAL** mínimo de vigência de 5 (cinco) anos o presente Contrato, renovar-se-á sucessiva e automaticamente por períodos de 2 (dois) anos, se nenhuma das partes o tiver denunciado mediante comunicação escrita à **ITA PARATUS** enviada à outra por email ou carta protocolada, com 180 (cento e oitenta) dias de antecedência relativamente ao termo do período **INICIAL** ou de qualquer uma das sucessivas renovações.

2.4. Sempre que o **CLIENTE** venha a contratar novos serviços que determinem a celebração de um ou mais novos Contratos de Prestação de Serviços com a **ITA PARATUS**, os novos contratos manter-se-ão independentes e serão regulados autonomamente em relação ao presente Contrato de Prestação de Serviços.

3. PREÇO E PAGAMENTO

3.1. A **ITA PARATUS** emitirá facturas, por antecipação aos períodos de prestação dos serviços contratados. Os pagamentos terão que ser recebidos no prazo de 30 dias a contar da data da emissão da factura.

3.2. O **CLIENTE** ficará responsável pelo pagamento da taxa única de instalação que será paga juntamente com o valor correspondente aos serviços contratados, conforme factura inicial a emitir pela **ITA PARATUS** ao abrigo do presente contrato. As facturas subsequentes serão sempre emitidas e pagas antecipadamente e dirão respeito ao período que terá início no mês subsequente à data da sua emissão.

3.3. O preço dos Serviços está previsto nas Condições Particulares do Contrato.

3.4. A **ITA PARATUS** reserva-se ao direito de cobrar juros sobre todas as facturas em atraso. Os juros serão cobrados à taxa de 12%/ano. Os juros serão calculados diariamente e cobrados a partir da data de vencimento da factura até a data da liquidação integral do respectivo pagamento (ambos os dias excluídos).

3.5. Os preços previstos nas condições particulares poderão ser actualizados a partir do dia 01 de Janeiro de cada ano de vigência do contrato, de acordo com a taxa de Índice de Preços ao Consumidor (IPC) anual acumulada publicada pelos órgãos oficiais. Os novos preços serão aplicáveis ao **CLIENTE** 30 dias após a comunicação dos mesmos.



4. ESTRUTURA DE CUSTOS DE BANDA LARGA INTERNACIONAL E DA BANDA LARGA VPN

4.1. Ambas as partes convencionam que os custos dos serviços VPN (Rede Privada Virtual) e de Banda Larga Internacional são calculados de forma diversa. As partes reconhecem que os serviços VPN não incluem a Banda Larga Internacional. [a Banda Larga Internacional diz especificamente respeito à Ligação Internet, ou a VPN Internacionais, ou a qualquer outro serviço especificado].

4.2. Se as partes, em qualquer momento durante a vigência do presente Contrato, acordarem em instalar ou fazer integrar a banda larga internacional no serviço, tal Contrato de Prestação de serviços apenas produzirá efeitos após ser reduzido a escrito e assinado por ambas as partes.

5. UTILIZAÇÃO INDEVIDA

5.1. O Cliente reconhece que a **ITA PARATUS** não pode exercer controlo sobre o conteúdo da informação que circula na rede da **ITA PARATUS**, e a **ITA PARATUS** exclui desde já qualquer tipo de responsabilidade pela transmissão ou recepção pelo Cliente, ou pelos clientes do Cliente, de qualquer tipo de informações ilícitas.

5.2. O Cliente compromete-se a indemnizar e isentar de responsabilidade a **ITA PARATUS** por qualquer acção intentada por terceiros em que se alegue que a utilização da rede da **ITA PARATUS** pelo Cliente violou qualquer direito de propriedade intelectual, seja de que tipo for, ou qualquer lei ou regulamento angolano ou internacional. O Cliente deverá comunicar à **ITA PARATUS** sempre que ocorram acções dessa natureza, assim como não condicionar a **ITA PARATUS** de exercer quaisquer direitos em sua defesa, transigir ou tomar quaisquer outras medidas que entenda no seu interesse.

5.3. O Cliente poderá utilizar a rede **ITA PARATUS** para efectuar ligações a outras redes de todo o mundo e o Cliente compromete-se a observar as políticas aceitáveis de utilização dessas redes. Em acréscimo, o Cliente compromete-se a observar os protocolos e normas sobre a Internet que se encontrem definidos nos documentos RFC1009, RFC1122, RFC1123 e RFC1250, bem como outros protocolos e normas adequados que venham a surgir no futuro. Os documentos RFC acima mencionados podem ser consultados em www.rfc.net. Se o Cliente não observar as normas RFC, a **ITA PARATUS** notificará o Cliente e as partes deverão cooperar para resolver a questão. Se as partes não conseguirem resolver a questão em prazo razoável e a rede da **ITA PARATUS** ficar ameaçada, a **ITA PARATUS** poderá suspender o serviço até a questão ficar resolvida. Durante este período de suspensão, o Cliente não será responsável pelo pagamento das respectivas taxas. A suspensão do serviço apenas será utilizada como medida de último recurso. Se o Cliente não observar as referidas políticas de utilização aceitáveis, a **ITA PARATUS** informará o Cliente desse facto mediante aviso escrito para cumprir no prazo de 14 dias.

5.4. O Cliente não pode utilizar a rede da **ITA PARATUS** de forma imprudente, em detrimento da **ITA PARATUS** ou dos clientes da **ITA PARATUS**. [Isto ocorre sempre que o Cliente exceder



continuamente a sua largura de banda contratada em mais de 50% pelo período de uma hora, em caso de “Largura de banda limitada”. “Largura de Banda Limitada” significa que a Rede **ITA PARATUS** não permite que o cliente ultrapasse a largura de banda contratada]. Nessa eventualidade, a **ITA PARATUS** informará o Cliente e as partes deverão cooperar para resolver a questão. Se as partes não conseguirem resolver a questão em prazo razoável e a rede da **ITA PARATUS** ficar ameaçada, a **ITA PARATUS** poderá limitar o serviço à largura de banda contratada até a questão ficar resolvida satisfatoriamente.

5.5. A **ITA PARATUS** poderá permitir o tráfego em rajadas se e quando tal for solicitado pelo Cliente. Não se considera que o tráfego é efectuado em rajadas se, por um período consecutivo de 4 dias úteis, a média durante o horário normal (das 7h00 às 18h00) exceder a largura de banda contratada em pelo menos 50%. Se tal ocorrer, o Cliente será debitado pela largura de banda superior durante o período indicado, e ser-lhe-á solicitado que efectue a actualização do contrato. A **ITA PARATUS** advertirá o Cliente se a largura de banda for excedida deste modo por um período de 3 dias úteis consecutivos. Nessa eventualidade, o Cliente terá a opção de dar instruções à **ITA PARATUS** para limitar a largura de banda ao nível contratado. Se o Cliente escolher esta opção, não será debitado pela banda de larga superior nem ficará obrigado a actualizar o contrato.

6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COLOCATION OU HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS

6.1. Colocation ou Hospedagem de Equipamentos é o serviço que disponibiliza o espaço físico assim como toda a infraestrutura necessária à hospedagem, guarda e operação de servidores de aplicação e equipamentos de telecomunicações ao Cliente da **ITA PARATUS**.

6.2. A **ITA PARATUS** irá prover um ambiente de Colocation no Datacenter **ITA PARATUS** que preencha os parâmetros internacionalmente aceites relativos à segurança física, redundância de links, condições ambientais e físicas, incluindo pisos elevados, sistema de climatização e fontes de energia alternativas para os equipamentos alojados.

6.3. A gestão e manutenção dos equipamentos alojados, nomeadamente a instalação, a manutenção, o upgrade, a aplicação de patches de correcção ou qualquer outro tipo de actualização necessária, serão da exclusiva responsabilidade do Cliente não havendo, assim, co-responsabilidade na administração dos equipamentos alojados no Datacenter da **ITA PARATUS**.

6.4. As licenças de uso de software, incluindo anti-vírus dos equipamentos hospedados ao abrigo do presente contrato serão de responsabilidade do Cliente.

6.5. É da responsabilidade exclusiva do Cliente, configurar, fiscalizar e manter, preventiva ou correctivamente, os equipamentos de sua propriedade hospedados no Datacenter da **ITA PARATUS**, bem como zelar pela sua correcta instalação, actualização, reparação, compatibilidade e pelo seu bom funcionamento durante a vigência do presente Contrato.



6.6. A realização de rotinas de backup sobre os dados e demais informação contida nos equipamentos hospedados, é da exclusiva responsabilidade do Cliente.

6.7. O Cliente compromete-se a configurar os seus equipamentos e/ou os equipamentos da **ITA PARATUS** que lhe sejam disponibilizadas, para operarem sempre de acordo com as especificações do fabricante, tais como voltagem adequada, consumo de energia e demais condições de operação.

6.8. A entrada e saída de qualquer equipamento no Datacenter da **ITA PARATUS**, deverá ser precedida do envio de comunicação via email para:

datacenter@paratus.ao com uma antecedência mínima de 48 horas.

6.9. No caso da entrada de equipamento, o cliente deverá dirigir-se ao Departamento de Gestão de Datacenter, para registo do seu número de série e preenchimento de formulário de identificação do equipamento.

6.10. Sempre que haja a remoção ou alteração pelo Cliente de equipamentos alojados, o Cliente obriga-se a informar a equipa de Gestão do Datacenter da **ITA PARATUS**, para que esta faça o registo de saída dos equipamentos, via email para datacenter@paratus.ao com uma antecedência mínima de 48 horas e a cumprir os procedimentos necessários para a saída do edifício.

6.11. Qualquer equipamento alojado que estiver comprovadamente a comprometer o funcionamento da rede **ITA PARATUS** poderá ser desligado pela **ITA PARATUS** sendo o cliente informado para que possa adoptar as medidas correctivas necessárias. Após a resolução do problema, o equipamento em causa será novamente ligado, sendo o seu funcionamento monitorado.

6.12. Sempre que o Cliente detete anomalias nos seus equipamentos que possam afectar a segurança da rede **ITA PARATUS** é obrigado a notificar imediatamente a **ITA PARATUS** desse facto.

6.13. O Cliente obriga-se a fornecer à **ITA PARATUS** os telefones de contacto e o nome dos técnicos para contacto em caso da ocorrência anómala nos equipamentos alojados.

6.14. O Cliente é obrigado a entregar uma lista de pessoas autorizadas a aceder ao Datacenter da **ITA PARATUS**, não sendo admitida a entrada a quaisquer pessoas que não estejam devidamente autorizadas.

6.15. O acesso ao Datacenter **ITA PARATUS** está condicionado à identificação prévia pela **ITA PARATUS** das pessoas autorizadas pelo Cliente.

6.16. As pessoas autorizadas pelo Cliente serão sempre acompanhada(s) por um técnico da **ITA PARATUS** no decurso da sua visita aos Datacenters da **ITA PARATUS**.

6.17. As visitas ao Datacenter **ITA PARATUS** serão precedidas de um pedido dirigido à equipa de gestão da **ITA PARATUS**, através do email datacenter@paratus.ao, com uma antecedência mínima



de 48 horas, sendo a visita da **ITA PARATUS** aprovada pela equipa de Gestão do próprio Datacenter.

6.18. O Cliente obriga-se a efectuar o registo de Cliente junto do Datacenter da **ITA PARATUS**.

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CLOUD

7.1. A menos que especificamente excluído, as seguintes condições aplicam-se a todos os Serviços incluídos neste contrato.

7.2. Os serviços estão disponíveis mediante subscrição nunca sendo a titularidade transferida da **ITA PARATUS** para o Cliente relativamente a qualquer componente de hardware ou software.

7.3. Qualquer hora ou data especificada refere-se ao fuso horário de Angola.

7.4. Solicitações de Serviços:

7.4.1. Sempre que o Cliente solicite suporte técnico da **ITA PARATUS** ou qualquer operação técnica realizada pela **ITA PARATUS** que não esteja incluída na oferta do Serviço, conforme especificado pelo, os custos de suporte técnico serão cobrados adicionalmente mediante a aplicação de uma taxa horária.

7.4.2. Todas as solicitações de suporte do Cliente que exigem uma alteração na configuração (ou seja, solicitações de alteração) devem ser feitas por escrito, na forma de e-mail para **ITA PARATUS**, enviadas para o endereço de e-mail fornecido pela **ITA PARATUS**.

7.4.3. Às solicitações de serviço será atribuída prioridade da seguinte forma:

| Classificação | Grau/ Severity | Descrição |
|---------------|--------------------------|--|
| Nível 1 | Crítico | Não existe serviço disponível a mais do que um end user |
| Nível 2 | Degradado | Apenas um end user de cliente não tem serviço disponível |
| Nível 3 | Menor com serviço normal | O serviço encontra-se disponível mas não em conformidade |
| Nível 4 | Alteração de serviço | Está disponível o serviço normal. Foram solicitadas alterações relacionadas com a configuração do serviço. |



7.5. Os tempos de resposta variam de acordo com o nível de criticidade previsto no ponto 7.4.3, acima e serão resolvidas de acordo com a tabela abaixo:

Segunda a Sexta entre as 08:00 e as 15:00

| Prioridade | Tempo de resposta | Tempo de resolução |
|--------------|-------------------|--------------------|
| Prioridade 1 | 45 Minutos | 24 Horas |
| Prioridade 2 | 2 Horas | 24 Horas |
| Prioridade 3 | 4 Horas | 24 Horas |
| Prioridade 4 | 48 Horas | 48 Horas |

Fim-de-semana, feriados e fora de horário de expediente:**Segunda a sexta entre às 08:00 e às 15:00h**

| Prioridade | Tempo de resposta | Tempo de resolução |
|--------------|-------------------|--------------------|
| Prioridade 1 | 90 Minutos | 24 Horas |
| Prioridade 2 | 3 Horas | 24 Horas |
| Prioridade 3 | 6 Horas | 24 Horas |
| Prioridade 4 | 48 Horas | 48 Horas |

7.6. Sempre que o Cliente entenda que os serviços fornecidos pela **ITA PARATUS** não são satisfatórios, deverá o Cliente submeter as questões à equipa de Direcção da **ITA PARATUS**.

7.7. Disponibilidade

7.7.1. Quando são fornecidas garantias em relação à Disponibilidade do Serviço, o tempo de interrupção do Serviço causado por qualquer um dos itens a seguir é excluído do cálculo da Disponibilidade do Serviço:

7.7.1.1. Em caso de falha simultânea da energia primária e de backup, no datacenter em que a Infraestrutura Dependente está hospedada.

7.7.1.2. Manutenção agendada, cuja notificação prévia foi enviada ao Cliente e nenhuma objecção foi recebida do Cliente.

7.7.1.3. Acções realizadas pelo Cliente.

7.7.1.4. A não conformidade das especificações da parte do Cliente, conforme especificado para o serviço.

7.7.1.5. A falta de adesão às responsabilidades do Cliente, conforme previsto para o Serviço.



7.8. Suporte da ITA PARATUS

7.8..1 Suporte Técnica

7.8.1.1. O suporte técnico e os seguintes serviços de manutenção estão incluídos e não fazem incorrer o cliente a custos adicionais:

7.8.1.1.1. Toda a infra-estrutura depende relacionada ao serviço.

7.8.1.1.2. O suporte técnico e a manutenção de qualquer um dos itens a seguir serão cobrados dos cliente:

7.8.1.1.2.1. Qualquer falha relacionada com uma configuração incorreta ou adulteração por parte do Cliente.

7.8.1.1.2.2. Qualquer tarefa executada pela **ITA PARATUS** em nome do Cliente, em que essas tarefas estejam dentro do escopo das Responsabilidades do Cliente.

7.8.1.1.2.3. Infra- estrutura de software e hardware da titularidade ou geridas pelo Cliente ou por terceiros.

7.9. Monitoramento

7.9.1. A **ITA PARATUS** monitorará a Infra-estrutura Dependente 7 dias por semana e 24 horas por dia e actuará sobre qualquer degradação dos Serviços para garantir os níveis acordados de Disponibilidade do Serviço.

7.10. Responsabilidades do Cliente

7.10.1. O Cliente obriga-se a notificar a **ITA PARATUS** sobre qualquer interrupção observada no Serviço, a fim de evitar possíveis atrasos na restauração do Serviço causados por, mas não se limitando a, casos em que o monitoramento realizado pela **ITA PARATUS** não indicou nenhuma interrupção para o Cliente.

7.10.2. O Cliente deve garantir que o uso ou instalação de produtos, licenças e chaves de acesso de terceiros nos produtos ou serviços da **ITA PARATUS** esteja de acordo com as obrigações legais, limitações, direitos de uso ou quaisquer outros requisitos legais estabelecidos pelo fornecedor terceirizado e / ou fornecedor de tais produtos, licenças e chaves. É da responsabilidade do Cliente familiarizar-se com esses requisitos.

7.11. Definições de serviço

7.11.1. VPS hospedado

7.11.2. Geral



7.11.2.1. A oferta de serviço Servidor Privado Virtual Hospedado (VPS) fornece um Servidor Virtual dedicado ao Cliente, dentro do qual o Cliente pode instalar e executar aplicativos para atender às suas necessidades.

7.11.2.2. As obrigações legais definidas pelo fornecedor ou fornecedor de aplicativos e licenças instaladas no Servidor Virtual permanecem com o Cliente.

7.11.3. Entrega de Serviço

7.11.3.1. Descrição de Serviços

7.11.3.1.1. Ao Cliente é fornecido com um Servidor Virtual que trabalha numa infra-estrutura física partilhada da titularidade da **ITA PARATUS** e localizada no Datacenter.

7.11.3.1.2. A virtualização é fornecida por meio da tecnologia Hypervisor. O Hypervisor fornece recursos de sistema dedicados ao servidor virtual.

7.11.3.1.3. O Cliente poderá fazer uso exclusivo do Servidor Virtual sendo que os Recursos do Sistema alocados serão acedidos e utilizados exclusivamente pelo software instalado no Servidor Virtual.

7.11.3.1.4. O acesso do cliente ao servidor virtual, para fins de administração do sistema, é fornecido por meio de protocolos de controle remoto, incluindo, entre outros, Microsoft RDP, VNC ou SSH.

7.11.3.1.5. O Cliente pode remover, instalar e / ou executar qualquer software dentro do Servidor Virtual, em qualquer configuração exigida pelo Cliente, sujeito a quaisquer outros termos e condições relacionados com o uso do Serviço.

7.11.3.1.6. O servidor virtual é fornecido com um endereço IP estático, um IP público ou um endereço IP privado, dependendo da preferência do cliente.

7.11.3.1.7. Os dados do disco do servidor virtual são armazenados em uma combinação do Solid State Drive (SSD) e dos tradicionais discos rígidos de alta velocidade (HDD). A tecnologia de armazenamento automatizado em camadas armazena automaticamente os dados acedidos com frequência nas unidades de estado sólido (SSD) de alto desempenho e move os dados acedidos com menos frequência para as unidades de disco rígido (HDD). Esse processo é transparente para o Cliente e garante que as IOPS (Operações de Entrada / Saída por Segundo) ideais estejam disponíveis para o Servidor Virtual.

7.11.3.1.8. O acesso de rede externa ao servidor virtual não está incluído. A conexão entre o servidor virtual e qualquer rede externa que não faça parte da rede IP à qual o servidor virtual pertence deve ser facilitada por meio de um dispositivo de roteamento IP e da largura de banda de conexão de rede associada, que poderão ser disponibilizados, autonomamente pela **ITA PARATUS**.

7.11.3.1.9. Serviços Adicionais - os seguintes Serviços estão disponíveis opcionalmente para o Cliente e não estão incluídos como standard:



7.11.3.1.9.1 Software

7.11.3.1.9.2. A **ITA PARATUS** tem disponível para alugar: o licenciamento de software para o Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server e antivírus. A ITA PARATUS mantém a titularidade das licenças de software e as licenças de software estão vinculadas exclusivamente ao Servidor Virtual no qual o software está instalado e não podem ser transferidas para outros Servidores Virtuais, nem para qualquer infra-estrutura não pertencente à **ITA PARATUS**.

7.11.3.1.9.3. A replicação requer largura de banda da rede entre os datacenters Primário e DR. Essa largura de banda pode não estar incluída no Serviço e está disponível como um Serviço autónomo do **ITA PARATUS**.

7.11.3.1.9.4. O VPS Disaster Recovery fornece apenas failover em dois datacenters em relação à configuração e aos dados dos Servidores Virtuais. O failover para o datacenter de DR de outra infra-estrutura da qual o servidor virtual depende, por exemplo, rede, está disponível como um serviço autónomo.

7.11.4. Disponibilidade

7.11.4.1. A **ITA PARATUS** garante 99,5% da disponibilidade do serviço, por mês, sujeito ao tempo de interrupção do serviço causado por qualquer um dos seguintes itens excluídos do cálculo da disponibilidade do serviço: Sobrecarga de recursos do sistema causada por aplicativos instalados ou em execução no servidor virtual.

7.11.5. Serviço de Suporte

7.11.6. Suporte da **ITA PARATUS**

7.11.6.1. O suporte técnico e a manutenção dos itens a seguir também estão excluídos dos Serviços standard:

7.11.6.1.1. Quaisquer aplicativos de software instalados no Servidor Virtual, incluindo software alugado da **ITA PARATUS** e / ou instalado pela **ITA PARATUS** em qualquer fase.

7.11.6.2. O Cliente pode receber um relatório após cada tarefa de backup, incluindo informações sobre o sucesso ou falhas dos backups, como parte do serviço vBackup. Os relatórios serão enviados por e-mail.

7.11.7. Especificações da parte do Cliente

7.11.7.1. O Cliente deve garantir que qualquer componente do sistema, seja hardware ou software, que seja usado direta ou indiretamente com o serviço, seja compatível com a tecnologia de virtualização VMWare Hypervisor.



7.11.8. Responsabilidades do cliente

7.11.8.1. Quando a **ITA PARATUS** faz alterações na configuração do provisionamento do Servidor Virtual, por exemplo, ajustes nos Recursos do Sistema, o Cliente é responsável por quaisquer alterações na configuração necessárias ao software instalado no Servidor Virtual para que as alterações feitas pela **ITA PARATUS** sejam efectivas.

7.12. Hosted Firewall

7.12.1. Descrição

7.12.2. A oferta Hosted Firewall Service fornece um Firewall virtual dedicado ao Cliente, com o objetivo de controlar o tráfego de rede referente aos Serviços prestados ao cliente hospedados nos datacenters ITA PARATUS.

7.12.3. Entrega de serviços

7.12.4. Serviços

7.12.4.1. Ao Cliente é fornecido um Firewall Virtual dedicado, que funciona numa infraestrutura física partilhada propriedade da **ITA PARATUS** e localizada nos Datacenters da **ITA PARATUS**.

7.12.4.2. Cliente fará o uso exclusivo do Firewall Virtual.

7.12.4.3. O acesso do cliente ao Virtual Firewall, para fins de administração do sistema, é feito por meio de protocolos de controle remoto, como HTTPS e SSH.

7.12.4.4. O Virtual Firewall fornece a funcionalidade de roteamento IP, bem como funcionalidades adicionais que podem ser aplicadas ao tráfego de rede que passa pelas interfaces de rede do Hosted Firewall.

7.12.5. Conjunto de características

7.12.5.1. O conjunto de recursos "Básico" inclui as seguintes funções:

7.12.5.1.1. Filtragem de pacotes - os critérios disponíveis para combinar o tráfego de rede IP ao qual as funções do Firewall virtual são aplicadas são limitados ao endereço IP de origem ou destino e às portas OSI Layer 4 de origem ou destino.

7.12.5.1.2. NAT - serviço de conversão de endereços de rede (NAT) para conversão entre endereços IP privados e endereços IP públicos.

7.12.5.1.3. RA VPN - Serviço de Rede Privada Virtual (VPN) de Acesso Remoto (RA) para facilitar a conectividade privada sob demanda pela Internet entre as redes conectadas ao Firewall Virtual e usuários remotos individuais.



7.12.5.2. O conjunto de recursos "Avançado" inclui todas as funções "Básicas", conforme descrito acima, além do seguinte:

7.12.5.2.1. Controle baseado no usuário - com a finalidade de aplicar funções do Firewall Virtual no tráfego de rede com base no usuário que origina esse tráfego de rede, os serviços de autenticação do usuário estão disponíveis para integrar o firewall virtual aos serviços de autenticação Microsoft Active Directory, LDAP ou RADIUS no ambiente de TI do cliente.

7.12.5.2.2. Filtragem da Web - o tráfego de rede para a Internet pode ser restrito com base em configurações estaticamente configuradas Listas de URLs ou com base em categorias dinâmicas de URLs às quais um domínio da Internet está associado (por exemplo, mídias sociais, notícias, negócios) ou com base no aplicativo de software que permite o acesso à Internet.

7.12.5.2.3. Anti-Virus - serviço para detectar e bloquear código de software malicioso contido no tráfego de rede que atravessa o Firewall Virtual.

7.12.5.2.4. IPS - Serviço IPS (Intrusion Prevention System) para detectar e bloquear padrões de tráfego mal-intencionados, contidos no tráfego de rede que atravessa o Virtual Firewall, projetado para explorar vulnerabilidades do sistema, como tentativas de invasão de TI.

7.12.5.2.5. DoS - serviço de prevenção de negação de serviços (DoS) para detectar e bloquear padrões de tráfego, contidos no tráfego de rede que atravessa o Firewall Virtual, projectado para sobrecarregar os recursos dos sistemas de TI.

7.12.5.2.6. VPN site a site - serviço de rede virtual privada (VPN) IPsec para facilitar uma conexão privada permanente pela Internet entre as redes conectadas ao firewall virtual e qualquer rede remota, como uma rede de filial.

7.12.5.3. O limite em relação à quantidade de sessões IP que o Firewall virtual processará simultaneamente, é alocado conforme adquirido pelo Cliente.

7.12.5.4. Quando esse limite é atingido, quaisquer novas sessões de IP serão rejeitadas até que a quantidade de sessões de IP simultâneas diminua abaixo do limite.

7.12.6. Disponibilidade

7.12.6.1. A **ITA PARATUS** garante 99,5% de Disponibilidade do Serviço, por mês, sujeito ao tempo de interrupção do Serviço causado por qualquer um dos itens a seguir adicionalmente excluídos do cálculo da Disponibilidade do Serviço:

7.12.6.1.1. Funções que se conectam ou dependem de sistemas remotos, incluindo, entre outros, VPN site a site.

7.12.6.1.2. Sobrecarga de recursos do sistema causada pelo tráfego atravessando o firewall virtual ou destinado ao firewall virtual.



7.12.7. Serviço de Suporte

7.12.7.1. Suporte da ITA

7.12.7.1.1. O suporte técnico e a manutenção dos itens a seguir estão incluídos adicionalmente na oferta de Serviço:

7.12.7.1.1.1. Configuração de qualquer função do Firewall Virtual, conforme exigido pelo Cliente.

7.12.7.2. Self-service

7.12.7.2.1. O Cliente recebe acesso remoto para fins de administração do Firewall Virtual.

7.12.7.2.2. O Cliente está restrito a visualizar e fazer alterações na configuração apenas para os seguintes elementos:

7.12.7.2.2.1. Nomes e grupos de endereços.

7.12.7.2.2.2. Horários.

7.12.7.2.2.3. Perfis de segurança, como antivírus, filtro da Web, controle de aplicativos e proteção contra intrusões (IPS).

7.12.7.2.2.4. Comercial.

7.12.7.2.3. O Cliente está restrito a visualizar apenas a configuração dos seguintes elementos:

7.12.7.2.3.1. Encaminhamento

7.12.7.2.3.2. Políticas de firewall

7.12.7.2.3.3. Serviços da camada 4 (ou seja, portas)

7.12.7.2.3.4. VPN

7.12.8. Monitoramento

7.12.8.1. O Cliente terá acesso a um serviço de monitoramento, no qual o status actual e histórico das seguintes métricas podem ser visualizados:

7.12.8.1.1. Utilização da rede.

7.12.9. Requisitos do cliente

7.12.9.1. Qualquer tráfego entre duas redes que precise ser afetado pelo Hosted Firewall deve ser forçado a atravessar o Hosted Firewall implementando o Hosted Firewall como um salto de roteamento necessário entre as duas redes.



7.12.10. Responsabilidades do Cliente

7.12.10.1. O Cliente é responsável por monitorar a Disponibilidade do Serviço do Firewall Virtual, incluindo quaisquer Serviços usados fornecidos pelo Firewall Virtual, incluindo, entre outros, conexões VPN.

7.13. Rackspace hospedado

7.13.1. Descrição

7.13.1.1. A oferta Hosted Rackspace Service fornece ao Cliente espaço físico em rack de gabinete de TI para o armazenamento da infraestrutura de TI, como servidor e hardware de rede.

7.13.2. Serviço de entrega

7.13.2.1. Entregas

7.13.2.1.1. O Cliente recebe espaço em rack localizado na infraestrutura física compartilhada pertencente ou arrendada pela **ITA PARATUS** e localizada nos Datacenters da **ITA PARATUS**.

7.13.2.1.2. É fornecido ao Cliente o uso exclusivo do espaço alocado no rack. O espaço do rack é fechado com uma porta, travável por chaves físicas.

7.13.2.1.3. O acesso físico ao espaço do rack está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

7.13.2.1.4. São fornecidas duas alimentações elétricas de corrente alternada de 220 Volts (CA) para fins de fontes de alimentação primária e de reserva. Ambos os alimentadores de energia são fornecidos com energia de reserva por meio de unidades de fonte de alimentação ininterrupta (UPS) e / ou geradores mecânicos.

7.13.2.1.5. Os datacenters **ITA PARATUS** são mantidos nos níveis de humidade e temperatura de acordo com os padrões do sector em relação aos requisitos de servidor de hardware de TI.

7.13.3. Serviços Adicionais - os seguintes Serviços estão disponíveis opcionalmente para o Cliente e não estão incluídos por padrão:

7.13.3.1. Loop local de conexão cruzada

7.13.3.1.1. Para fins de conectividade Ethernet entre equipamentos instalados no espaço do rack e / ou conectividade com outros serviços de rede ITA, a comutação de rede da Camada 2 é fornecida por meio das portas do switch Ethernet de 1Gbps.

7.13.3.1.2. As portas do switch são fornecidas em um switch físico compartilhado com o isolamento do cliente fornecido por meio da tecnologia de LAN virtual (VLAN).

7.13.4. Disponibilidade

7.13.4.1. A ITA PARATUS garante disponibilidade de serviço de 99,5% por mês.



7.13.5. Requisitos do cliente.

7.13.5.1. O equipamento do cliente deve ter largura igual ou inferior a 483 mm (19 polegadas) e profundidade igual ou inferior a 1000 mm. Estão disponíveis serviços para equipamentos que não atendem a esse requisito, mas estão disponíveis apenas mediante solicitação específica.

7.13.5.2. O equipamento do cliente deve estar equipado com dois soquetes de energia eléctrica redundantes.

7.13.6. Responsabilidades do Cliente

7.13.6.1. O Cliente é responsável por monitorar os níveis de humidade e temperatura dentro do gabinete onde o espaço do rack é alocado.

7.13.6.2. O Cliente deve garantir que todos os mecanismos de segurança física fornecidos, como portas trancadas, sejam definidos em seu estado seguro após serem movidos para o estado não seguro pelo Cliente.

7.13.6.3. Nos casos em que é necessário acesso físico ao espaço no rack, um representante da ITA PARATUS deve acompanhar qualquer representante do Cliente e o Cliente precisa organizar esse acompanhamento com a ITA PARATUS antes de quando esse acesso for necessário.

8. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO VOZ

8.1. O Cliente adquire os serviços de comunicações de VoIP Empresarial (SIP trunking) e distribui para utilização dos seus próprios utilizadores finais dentro da sua instituição.

8.2. Um serviço de voz comissionado só pode ser usado pelo Cliente. O Cliente não pode revender ou distribuir o serviço a terceiros, a menos que aprovado pela **ITA PARATUS**.

8.3. O serviço de comunicações VoIP Empresarial (SIP trunking), é um serviço de trunk IP de valor acrescentado para uso pelos utilizadores finais e fornece serviços de realização de chamadas de voz VoIP de baixo custo e a possibilidade de recebimento de chamadas de voz VoIP de baixo custo.

8.4. O sistema poderá ser composto por software e hardware necessários para suportar o serviço de comunicações de VoIP Empresarial (SIP trunking), incluindo a Gateway ou PBX-IP, espaço em rack, energia 24x7 e AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado). A configuração e manutenção do sistema é da responsabilidade da **ITA PARATUS**. A energia e AVAC da responsabilidade do Cliente.

8.5. Qualquer número fornecido (DID), está a ser alugado e não vendido, não obtendo por via do presente contrato qualquer direito ou título sobre o DID. O número não é portátil para outros prestadores de serviços. O número não é para ser usado com qualquer outro dispositivo que não



seja o equipamento onde foi instalado pela **ITA PARATUS**. A **ITA PARATUS** reserva-se o direito de, eventualmente, mudar, cancelar ou mudar o número.

8.6. O serviço VoIP Empresarial poderá não permitir serviços de emergência, sempre que o Cliente não tenha garantido o bom funcionamento do mesmo.

8.7. O pagamento será na modalidade de pré-pagamento ou pós-pagamento, neste último caso com um mínimo de 5.000,00 Akz (cinco mil kwanzas).

8.8. A **ITA PARATUS** dará suporte à instalação todo o software ou hardware fornecido e procederá a todas as configurações necessárias na central de comunicações IP (PBX-IP) de forma a que este possa começar a usar os serviços de chamadas VoIP efectuadas elou recebidas.

8.9. A **ITA PARATUS** dará todo o suporte local ou remoto ao serviço prestado conforme o estipulado nas condições específicas.

8.10. O Cliente garante à **ITA PARATUS** o acesso remoto e físico aos locais onde se encontre instalado/configurado o(s) acesso(s) ao serviço, para que esta possa dar suporte adequado ao serviço.

8.11. O Cliente providenciará toda a logística das deslocações para fora de Luanda, nomeadamente viagens, alojamento, transporte local e alimentação para o(s) técnico(s) indicados pela **ITA PARATUS** que se desloquem para efeitos de configuração inicial ou suporte.

8.12. O Cliente assegura que fará uso dos serviços de acordo com a lei, regras e regulamentos aplicáveis.

8.13. 8.13. O Cliente reconhece e aceita que os serviços VoIP são fornecidos sob a condição de a **ITA PARATUS** prestar igualmente serviços de conectividade nos termos e condições por esta estabelecidos.

8.14. O Cliente não deve falsificar o número de origem, adulterar o mesmo ou hackear números de origem de terceiros. O Cliente será responsável por qualquer uso fraudulento dos serviços VoIP.

8.15. A **ITA PARATUS** não pode ser responsabilizada por chamadas feitas de forma fraudulenta através do equipamento nas instalações do cliente, a menos que este seja totalmente gerido pela **ITA PARATUS**.

8.16. O Cliente é responsável por manter confidenciais as senhas de acesso ao serviço de voz. A **ITA PARATUS** não pode ser responsabilizada por chamadas feitas usando senhas fraudulentamente usadas.

8.17. O Cliente conhece e aceita a **ITA PARATUS** o nível de serviços (SLA) dado pela **ITA PARATUS** para o serviço VoIP, assim como a adequação dos serviços para o fim pretendido para o Cliente.

8.18. O Cliente incorrerá todos os custos inerentes à reparação e/ou substituição de equipamentos que tenham sido danificados pela prática de acto ilícito (incluindo negligência) do Cliente.



8.19. Para proteger o cliente, a **ITA PARATUS** pode definir restrições ao ip de origem e estabelecer uma cobrança mensal máxima. É responsabilidade do cliente definir este valor.

8.20. A **ITA PARATUS** não será responsável por danos indirectos de qualquer natureza, lucro cessante e/ou perda de negócio. A responsabilidade total da **ITA PARATUS** fica limitada ao valor anual do contrato, ou ao custo da reparação dos danos, conforme o que for menor.

9. SUSPENSÃO DO SERVIÇO DEVIDO A FALTA DE PAGAMENTO

9.1. Caso o Cliente não proceda ao pagamento dos Serviços contratados nos termos previstos no presente Contrato, a **ITA PARATUS** poderá proceder à suspensão dos Serviços, imediatamente após a comunicação de suspensão ao Cliente

9.2. Sempre que ocorra a suspensão dos Serviços a **ITA PARATUS** reserva-se o direito de cobrar ao Cliente uma taxa de restabelecimento dos Serviços.

9.3. A suspensão dos Serviços não exime o Cliente das suas obrigações de pagamento ao abrigo do presente Contrato.

9.4. A **ITA PARATUS** fará o restabelecimento dos serviços, até 48 horas após o bom recebimento de todos os valores em dívida, incluindo juros e taxa de restabelecimento.

9.5. Sempre que o Cliente se encontre em falta com as suas obrigações de pagamento por prazo superior a 60 dias, a **ITA PARATUS** poderá proceder ao cancelamento dos Serviços.

9.6. O cancelamento dos serviços por parte da **ITA PARATUS** nos termos do número anterior, faz incorrer o Cliente no pagamento do valor equivalente a 3 (três) meses de facturação, acrescido de todos os montantes em dívida ao abrigo do presente Contrato.

10. EXCLUSÃO DE GARANTIAS

10.1. A **ITA PARATUS** apenas será responsável pelo previsto no presente contrato e/ou demais obrigações que decorram directamente da lei aplicável. A **ITA PARATUS** envidará todos os esforços à prestação dos serviços contratados, para que os mesmos sejam entregues ao Cliente de forma eficiente, consistente e continuada. A **ITA PARATUS** não será responsável pela perda de dados resultante de atrasos, não entregas, falhas na entrega, ou interrupções no serviço causadas por qualquer situação que não possa ser controlada pela **ITA PARATUS**, ou quando devida a erros ou omissões do Cliente.

10.2. A **ITA PARATUS** exclui expressamente qualquer garantia sobre a qualidade ou exactidão das informações recebidas através dos serviços.



11. CONFIDENCIALIDADE E PROIBIÇÃO DE DIVULGAÇÃO

11.1. A **ITA PARATUS** compromete-se a preservar o carácter privado e confidencial de todas as informações e registos internos relativos a produtos e serviços actuais e/ou propostos, a clientes e utilizadores e/ou a serviços inovadores relativos ao Cliente, e a não divulgá-los por qualquer meio a funcionários não autorizados da **ITA PARATUS** (os funcionários da **ITA PARATUS** apenas poderão ter acesso às informações que tenham necessidade de conhecer) ou a terceiros. **A ITA PARATUS** declara que não irá utilizar informação confidencial sobre o Cliente, ou sobre os clientes do Cliente, para oferecer a esses clientes serviços que concorram com os serviços que lhes forem oferecidos pelo Cliente.

11.2. Ficam excluídos do disposto no número anterior os dados, informações e registos que, por exigência legal, judicial ou contratual, devam ser prestados ou apresentados, nomeadamente a entidades públicas, a instituições financeiras, a entidades seguradoras, e bem assim para o cumprimento de qualquer outro dever imposto por lei, desde que prestada apenas à entidade que dela carece, e o seu conteúdo seja restringido ao estritamente necessário.

12. RENOVAÇÃO

12.1. As partes convencionam que o presente Contrato substitui todos os anteriores acordos (escritos ou não) celebrados entre as partes e que, por conseguinte, constitui uma renovação de qualquer ou quaisquer acordos prévios entre as partes.

12.2. Em acréscimo, as partes convencionam que nenhum uso ou conduta comercial que não esteja expressamente previsto no presente Contrato poderá ser utilizado para explicar, modificar ou contradizer os termos do presente Contrato.

13. ACORDO SOBRE O NÍVEL DE SERVIÇOS

[O acordo sobre o nível dos serviços, e as suas condições, aplicam-se produto a produto ou circuito a circuito]

13.1. A **ITA PARATUS** prestará serviços de manutenção de routers, modems e outro equipamento, independentemente de quem seja o seu proprietário, utilizados na rede **ITA PARATUS**, com vista a permitir à **ITA PARATUS** cumprir as obrigações da **ITA PARATUS** nos termos do presente contrato. O custo das reparações, substituições ou actualizações do equipamento que pertença ao Cliente ficará por conta do Cliente, contanto que seja acordado por ambas as partes. Nos casos em que seja necessário e aplicável, o nível dos serviços será definido em anexo, que deverá ser junto ao presente contrato e dele fazendo parte integrante.



14. UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. A ITA PARATUS compromete-se a processar e a usar os dados pessoais do CLIENTE em conformidade com a lei, nomeadamente a dar ao CLIENTE acesso aos dados que lhe digam directamente respeito, podendo o CLIENTE solicitar, a todo o tempo, a sua correcção ou aditamento de informação.

14.2. A ITA PARATUS só usará a informação que lhe for prestada pelo CLIENTE, para fins de promoção comercial própria.

14.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ITA PARATUS poderá incluir o nome do CLIENTE e nessa qualidade, a título de informação de acesso ao público em geral, excepto se, em qualquer momento, for expressamente solicitado à ITA PARATUS que mantenha os dados do CLIENTE confidenciais.

15. LEI APLICÁVEL

15.1. As presentes Condições Gerais regem-se pela lei angolana, devendo ser interpretadas de acordo com a mesma lei.

16. GARANTIAS E GARANTIA DE INDEMNIZAÇÃO

16.1. A ITA PARATUS garante e declara ao Cliente que é uma sociedade angolana, devidamente constituída e validamente existente ao abrigo das leis da República de Angola, que possui todos os poderes e autorizações necessários para celebrar o presente contrato, que a assinatura do presente contrato irá vinculá-la em conformidade com os seus termos e que o cumprimento das suas obrigações emergentes do presente contrato não resultará na violação de qualquer lei aplicável ou dos direitos de terceiros.

16.2. A ITA PARATUS compromete-se incondicional e irrevogavelmente a indemnizar o Cliente e a isentar o Cliente da responsabilidade por quaisquer perdas, danos ou custos resultantes da violação de qualquer uma das presentes garantias.



17. LITÍGIOS, CONCILIAÇÃO E FORO

17.1. Se surgir um litígio de qualquer natureza entre as partes em resultado do presente contrato, ou em conexão com o mesmo, tanto a **ITA PARATUS** como o Cliente terão direito a intentar uma providência cautelar em qualquer tribunal competente, sendo que nada do estipulado no presente contrato poderá ser interpretado no sentido de proibir uma parte ou a sua afiliada de recorrer a quaisquer outros meios de reparação que estiverem à sua disposição em caso de incumprimento efectivo ou anunciado.

17.2. Se surgir qualquer tipo de litígio entre as partes que resulte do presente contrato, ou em conexão com o mesmo, as Partes deverão reunir-se ou comunicar entre si por outro meio com vista a procurar resolver o litígio amigavelmente e, se o litígio não for resolvido amigavelmente no prazo de 7 dias a contar dessa reunião ou comunicação, deverá o mesmo ser resolvido por via de uma conciliação formal.

17.3. Todos os litígios relacionados com o presente contrato que não possam ser resolvidos pela via amigável nos termos das cláusulas antecedentes, serão resolvidos pelo Foro da Comarca de Luanda, com expressa renúncia de quaisquer outros.

18. SEGURANÇA DE REDE

18.1. A **ITA PARATUS** não será responsável pela Segurança da Rede do Cliente, salvo se o Cliente o solicitar.

18.2. Se a **ITA PARATUS** for contratada para instalar e manter Produtos de Segurança de Rede em nome do Cliente, a **ITA PARATUS** envidará todos os esforços razoáveis para fornecer Serviços e Produtos de Segurança de Rede de alta qualidade, com vista a proteger a Rede do Cliente de eventuais ameaças, nacionais ou estrangeiras. Contudo, a **ITA PARATUS** não será responsável pelas perdas de dados que resultem de eventuais atrasos, não entregas, falhas na entrega ou interrupções no serviço causados por uma quebra da Segurança de Rede.

18.3. A **ITA PARATUS** não será responsável por perdas puramente financeiras ou de natureza consequential devidas à quebra da Segurança de Rede na Rede do Cliente.

18.4. Cabe ao cliente iniciar uma Política Abrangente de Segurança de Rede. A **ITA PARATUS** é responsável por participar integralmente na definição, concepção e implementação desta Política de Segurança da Rede nos termos do acordo entre a **ITA PARATUS** e o cliente. A **ITA PARATUS** compromete-se a prestar assistência na implementação das regras estabelecidas pelo cliente.

18.5. A prestação de assistência pela **ITA PARATUS** na concepção e execução da Política de Segurança da Rede deve pautar-se por padrões de alta qualidade.



19. FORÇA MAIOR/ IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

19.1. FUNDAMENTOS PARA A EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

19.1.1. A **ITA PARATUS** ou o Cliente, podendo qualquer das partes para efeitos da presente cláusula ser considerada “parte afectada”, não será responsável pelo incumprimento de qualquer uma das obrigações da parte afectada na medida em que a parte afectada consiga provar –

19.1.1.1. que a parte afectada não poderia, à data da celebração do presente Contrato e segundo critérios de razoabilidade, ter em conta o impedimento e os seus efeitos na determinação da sua capacidade para cumprir o contrato; e

19.1.1.2. que a parte afectada não poderia, segundo critérios de razoabilidade, evitar ou ultrapassar o impedimento ou os seus efeitos.

19.1.2. Para efeitos da cláusula 18.1.1, um impedimento poderá resultar de situações como as seguintes:

19.1.2.1. Guerra, declarada ou não, guerra civil, tumultos e revoluções, actos de pirataria, actos de sabotagem;

19.1.2.2. Desastres naturais, tais como tempestades violentas, ciclones, tremores de terra, tsunamis, cheias, destruição por queda de raios;

19.1.2.3. Explosões, incêndios, destruição de equipamento ou máquinas, de fábricas, e de qualquer tipo de instalações;

19.1.2.4. Boicotes e greves de todos os tipos, greves de zelo, ocupação do local de operações, fábricas e instalações;

19.1.2.5. Actos de autoridade, lícitos ou ilícitos, excluindo os actos cujo risco tenha sido assumido pela parte afectada em virtude de outras disposições do presente Contrato.

19.2. A parte afectada deverá, com a maior brevidade possível após o impedimento e os seus efeitos sobre a capacidade de cumprimento dessa parte se tornarem conhecidos por essa parte, notificar a outra parte desse impedimento e dos seus efeitos sobre a capacidade de cumprimento da parte afectada. A cessação dos fundamentos de exoneração da obrigação de cumprimento também deverá ser notificada.

19.3. Os fundamentos de exoneração da obrigação de cumprimento aplicam-se a partir do momento em que ocorrer o impedimento ou, se a notificação não for efectuada atempadamente, a partir do momento da notificação. Se a parte afectada não efectuar a notificação, ficará responsável pela indemnização dos danos que pudessem de outro modo ter sido evitados.



19.4. Nos termos da presente cláusula, um fundamento de exoneração da obrigação de cumprimento exime a parte afectada das obrigações de indemnização, penalidades e outras sanções contratuais, exceptuando a obrigação de pagamento de juros sobre as importâncias devidas enquanto e na medida em que o fundamento subsista.

19.5. Em acréscimo, prorroga o prazo de cumprimento pelo período que for razoável, excluindo assim o direito que eventualmente assistisse à outra parte de resolver o presente Contrato. Na determinação de “período razoável”, deverá ser tida em conta a capacidade da parte afectada para retomar o cumprimento e o interesse da outra parte em receber a prestação apesar do atraso. Enquanto a parte afectada não retomar o seu cumprimento, a outra parte poderá suspender o cumprimento das suas próprias obrigações.

19.6. Se os fundamentos de exoneração da obrigação de cumprimento subsistirem por um período superior a 6 (seis) semanas, qualquer uma das partes terá direito a resolver o presente Contrato mediante notificação escrita à **ITA PARATUS** a todas as outras partes do presente Contrato.

19.7. Cada uma das partes poderá reter o que tiver recebido em virtude do cumprimento do contrato antes da sua cessação nos termos da presente cláusula. Cada uma das partes terá que prestar contas à outra parte por qualquer situação de enriquecimento sem causa resultante desse cumprimento. O pagamento do saldo final deverá ser efectuado tempestivamente, mas sempre no prazo de 30 (trinta) dias após solicitação. O cálculo dos montantes devidos deverá, na medida do possível, ser efectuado em conformidade com as orientações estabelecidas na Tabela de Preços.

20. RESOLUÇÃO

20.1. Caso qualquer uma das Partes incumpra qualquer disposição do presente Contrato, e esse incumprimento seja susceptível de ser reparado, a outra Parte poderá notificar a Parte incumpridora, por escrito, para remediar a situação de incumprimento num período de 10 (dez) dias contados da data de recepção da referida notificação.

20.2. Caso o incumprimento subsista sem que seja devidamente remediado após decorrido o prazo referido supra, a Parte cumpridora terá o direito, mas não será obrigado, a resolver o presente Contrato com efeito imediato mediante notificação à Parte incumpridora. Sem prejuízo de quaisquer direitos que a Parte que resolva o presente Contrato nos termos da Cláusula 19, essa Parte poderá invocar a execução específica perante a outra Parte relativamente às obrigações constantes e conexas com o presente Contrato.

20.3. As disposições da presente Cláusula não afectam o direito das Partes de reclamar prejuízos, contudo, nenhuma das Partes invocará danos indirectos que desde já se consideram renunciados.

20.4. Caso o Cliente entre em incumprimento do Contrato e em resultado o Contrato seja cessado, essa cessação deverá ser qualificada como uma cessação nos termos da Cláusula 20.1 supra. As disposições da Cláusula 20.1 deverão aplicar-se mutatis mutandis à presente Cláusula 20.4.



20.5. As Partes desde já acordam que os prejuízos resultantes da aplicação da presente Cláusula ou qualquer outra cláusula constante do presente Contrato estarão limitados e não deverão exceder o valor anual do presente Contrato para todos e quaisquer danos, prejuízos, reivindicações, perdas, despesas de perdas ou de reclamações (incluindo honorários de advogados) resultantes da aplicação do presente Contrato qualquer que seja a sua causa. As referidas causas incluem, mas não estão limitadas à negligência, erros, omissões, incumprimento contratual ou de garantia por parte da **ITA PARATUS**.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. As partes escolhem como domicílios para efeitos do presente contrato os endereços constantes das respectivas informações para contacto.

21.2. As partes declaram que o presente contrato, que integra as Informações para Contacto, a Descrição dos Serviços, as Condições Particulares e as presentes Condições Gerais, constituem toda a relação contratual entre elas relativamente ao objecto do presente contrato, e nenhuma alteração, aditamento ou revogação do mesmo vinculará qualquer uma das partes sem que seja reduzido a escrito com aposição das respectivas assinaturas.

21.3. Nenhuma prorrogação dos prazos ou perdão que qualquer uma das partes (“concedente”) possa conceder à outra parte (“concedido”) constituirá uma renúncia a qualquer um dos direitos do concedente, o qual não ficará impedido de exercer quaisquer direitos contra o concedido que tenham surgido no passado ou que possam surgir no futuro.

21.4. Nenhuma das partes poderá ceder, transferir ou delegar ou por qualquer meio transmitir qualquer um dos seus direitos ou obrigações emergentes do presente contrato sem o prévio consentimento por escrito da outra parte.