

## **Condições para Fornecimento de Serviços de Assistência**

### **RGPD**

### Condições para Fornecimento de Serviços de Assistência

- 1) O Atendimento e Assistência serão prestados no horário de funcionamento da MyTek Sistemas Informáticos, nos dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h30 às 18h30. Intervenções realizadas fora deste horário, poderão ser cobradas conforme os valores indicados na Tabela de Serviços.
- 2) As solicitações de Assistência deverão ser realizadas, exclusivamente, via email ou no site da MyTek Sistemas Informáticos, no formulário de pedido de assistência (Ticket). Solicitações realizadas por telefone, acresce uma unidade do Tempo Mínimo para Débito, excepto no caso de impossibilidade de acesso ao formulário on-line ou envio de email, por avaria do único computador ou no caso de não existir acesso à internet.
- 3) Os tempos de resposta às solicitações são:  
**Com Plano:** máximo de 6 horas úteis, para análise e resposta ao Cliente, num máximo de 12 horas úteis.  
**Sem Plano:** máximo de 12 horas úteis, para análise e resposta ao Cliente, num máximo de 24 horas úteis.
- 4) As deslocações serão cobradas em valor/km ou o tempo da deslocação será deduzido ao Plano. Os km ou o tempo de deslocação médio, entre a MyTek Sistemas Informáticos e as instalações do Cliente é calculado pelo site ViaMichelin. A deslocação é sempre debitada no trajecto de ida e volta. Os custos com estacionamento e/ou portagens serão debitados na fatura do Serviço/Deslocação.
- 5) Caso a solicitação do Cliente seja de resolução urgente, que implique a remarcação de outro agendamento, será cobrada a Taxa de Urgência indicada na Tabela de Serviços.
- 6) Caso uma intervenção num Cliente ultrapasse o tempo disponível no Plano contratado, após o envio do registo da Folha de Obra com o saldo do tempo, o Cliente tem 5 dias, a contar do envio da Folha de Obra, para indicar a sua preferência: ou renova o Plano ou solicita que o saldo seja facturado. Na ausência de decisão do Cliente, o Plano será automaticamente renovado, para cobrir o tempo em falta.
- 7) No caso do Cliente não ser subscritor de nenhum Plano de Assistência da MyTek Sistemas Informáticos, será cobrado o valor hora da Tabela de Serviços.
- 8) É da responsabilidade do Cliente garantir a existência de cópias de segurança dos dados do computador ou software ao qual solicita Assistência. As cópias de segurança deverão existir em suporte externo.
- 9) O transporte de equipamentos do Cliente, é realizado por sua conta e risco.
- 10) A existência de saldo em dívida implica, a suspensão dos serviços de assistência.
- 11) Todos os dados do Cliente a que a MyTek Sistemas Informáticos tenha acesso, estão protegidos pela obrigatoriedade do sigilo profissional.

## **RGPD**

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), que produzirá efeitos a partir de 25 de Maio, visa regular o tratamento de dados pessoais e assegurar o direito à proteção de dados pessoais. Através da sua implementação procura-se acautelar e estabelecer todas as garantias que permitam evitar a utilização indevida dos seus dados pessoais, conferindo-lhe todos os mecanismos necessários ao seu controlo. Aplica-se a quem proceda ao tratamento de dados pessoais de titulares na União Europeia (clientes e colaboradores). Todas as empresas e organismos devem tomar medidas para preservar e assegurar a segurança dos dados que processam. A supervisão da implementação do RGPD será efetuada, em Portugal, pela CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados), que assumirá as funções de Autoridade de Controlo.

### **O nosso compromisso**

Como Responsável pelo Tratamento dos Dados, a MyTek Sistemas Informáticos compromete-se a recolher apenas os dados estritamente necessários à prestação do serviço; a não utilizar estes para outros fins que não tenham sido consentidos pelo respetivo titular; a guardar os dados pelo período necessário à prestação do serviço; a não transferir estes dados para terceiros que não os fornecedores de licenciamentos; e a assegurar a segurança dos dados.

### **O seu compromisso**

Pretendemos, em todas as nossas comunicações, continuar a ser transparentes e claros quanto aos nossos serviços, preços, campanhas e informações de interesse disponibilizadas. Tendo em conta o nosso compromisso e caso pretenda continuar a receber comunicações da MyTek Sistemas Informáticos, para que esteja a par das nossas novidades e possa usufruir ao máximo dos nossos serviços, iremos precisar do seu consentimento. Prometemos não fazer "spam" e disponibilizar sempre a informação relevante para a sua empresa, à luz do Regulamento Geral de Proteção de Dados e dos princípios e ética da nossa equipa.

### **Portabilidade**

Remetemos num ficheiro, ao titular que nos solicite, os dados pessoais de que dispomos sobre o mesmo, "num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática", podendo assim consultar ou exportar os dados para associar a um outro serviço.

### **Direito ao Esquecimento**

Poderá, a qualquer momento, solicitar que os seus dados sejam eliminados dos nossos registos. A equipa da MyTek Sistemas Informáticos compromete-se a não efetuar quaisquer comunicações a partir desse momento. Todavia, serão armazenados pelo período legalmente definido os dados estritamente necessários para o cumprimento das obrigações perante a Autoridade Tributária.

### Mapa de Revisões

Revisão	Data	Alteração
1	01/08/2015	Criação deste documento
2	27/12/2017	Alterada solicitação de assistência por telefone e adicionado custo dessa solicitação
3	25/05/2018	Adicionado RGPD

Versão 1 # Revisão 3

**Entrada em vigor a 25-05-2018.**