

# **Master Subscription Agreement (SaaS)**



*MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT (SAAS)*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>20/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

**Este Acordo de Subscrição (“Acordo” ou “MSA”) é celebrado entre:**

**Fornecedor**

**Leandro Fernandes Guedes, ENI**

**Atuando sob o nome comercial My World Software**

**NIF: 294938567**

**Morada: Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 – 4 Direito, Mem Martins – 2725-304 -**

**Portugal**

**Email: leandro.guedes@myworldsoftware.com**

**e**

**Cliente**

**A entidade ou pessoa que aceita eletronicamente este Acordo e utiliza os Serviços.**

---

**1. OBJETO E MANEIRA DE ACEITAÇÃO**

**1.1. O presente Acordo estabelece os termos que regem o acesso e utilização dos produtos disponibilizados pelo Fornecedor em modelo Software as a Service (“SaaS”).**

**1.2. Este Acordo é aceite digitalmente pelo Cliente no momento do registo, acesso, utilização do Serviço ou clique explícito em “Aceito os Termos”.**

**1.3. A aceitação digital tem o mesmo valor jurídico que uma assinatura manuscrita, conforme a legislação portuguesa e o Regulamento (UE) 910/2014 (“eIDAS”).**

---

**2. DEFINIÇÕES**

**Para fins deste Acordo:**

- “Serviço” – qualquer plataforma SaaS disponibilizada pela My World Software (incluindo, mas não limitado a: GestClinic, My World CRM, My World OMS, Smart Review).
- “Conta” – ambiente de acesso exclusivo ao Cliente.
- “Dados do Cliente” – toda a informação carregada, submetida, armazenada ou tratada pelo Cliente no Serviço.
- “Subprocessador” – terceiro contratado pelo Fornecedor para auxiliar no tratamento de dados pessoais.
- “Documentação” – instruções técnicas, guias e materiais fornecidos.
- “Plano” – modalidade de subscrição selecionada pelo Cliente.
- “SLA” – Acordo de Níveis de Serviço.

- “DPA” – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.
- 

### **3. LICENÇA DE USO**

- 3.1. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença limitada, não exclusiva, não-transferível e revogável para usar o Serviço durante o período da subscrição ativa.**
- 3.2. O Cliente não adquire qualquer direito sobre o código-fonte, algoritmos, banco de dados, interface, marcas ou elementos visuais do Serviço.**
- 3.3. É estritamente proibido:**

- engenharia reversa, descompilação, scraping, extração automatizada de dados
  - uso para fins concorenciais ou benchmarking sem autorização
  - manipulação para contornar limitações técnicas ou de licenciamento
- 

### **4. SUBSCRIÇÃO E PAGAMENTOS**

- 4.1. O Serviço é disponibilizado mediante pagamento antecipado do Plano selecionado.**
- 4.2. Os pagamentos são processados por integradores autorizados (ex.: Stripe).**
- 4.3. A subscrição renova-se automaticamente, salvo cancelamento pelo Cliente.**
- 4.4. O Fornecedor pode alterar preços mediante aviso com 30 dias de antecedência.**
- 4.5. A falta de pagamento implica:**

- 1º aviso: falha na cobrança
  - 2º aviso após 3 dias
  - suspensão após 7 dias
  - eliminação dos dados após 30 dias, salvo disposição legal
- 

### **5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

**O Cliente concorda em:**

- utilizar o Serviço apenas conforme a lei aplicável
- garantir que seus utilizadores internos cumpram este Acordo
- manter confidenciais todos os acessos (login, API keys etc.)
- não introduzir malware, scripts abusivos ou cargas excessivas

- não utilizar o Serviço para fins ilegais, difamatórios ou fraudulentos

O Cliente é responsável por todo uso efetuado através das credenciais associadas à sua Conta.

---

## 6. SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 6.1. O suporte é prestado através dos canais indicados na plataforma (chat, e-mail).
  - 6.2. O Fornecedor poderá realizar manutenções programadas com aviso prévio.
  - 6.3. Interrupções causadas por terceiros, integrações externas, data centers ou ISPs não constituem falha do Serviço para fins de SLA.
- 

## 7. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

O fornecedor compromete-se a atingir:

- Disponibilidade anual mínima: 99%
- Suporte em horário comercial (UTC/GMT)
- Prioridade de incidentes definida em SLA anexo

O SLA detalhado faz parte integrante deste Acordo.

---

## 8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Todo o software, código, documentação, interface gráfica, marca, design e conteúdos são propriedade exclusiva do Fornecedor.

8.2. O Cliente não adquire qualquer direito de propriedade intelectual.

8.3. É proibido:

- copiar, modificar ou redistribuir partes da plataforma
- criar serviços derivados
- utilizar automação destinada a replicar funcionalidades

Violação desta cláusula pode resultar em:

(a) suspensão imediata e (b) responsabilidade civil e criminal.

---

## **9. GARANTIAS E "AS IS" DISCLAIMER**

**9.1.** O Serviço é fornecido “tal como está”, sem garantias de que será isento de erros, ininterrupto ou compatível com todas as configurações.

**9.2.** O Fornecedor rejeita expressamente qualquer garantia implícita de comerciabilidade, adequação a um fim específico ou não infração.

---

## **10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**10.1.** Em nenhuma circunstância o Fornecedor será responsável por:

- **perda de lucros ou receitas**
- **perda de dados causada por terceiros**
- **danos indiretos, especiais ou consequenciais**
- **falhas de APIs externas (Google, Stripe, WhatsApp etc.)**
- **interrupções de serviços sob controlo de terceiros**

**10.2.** A responsabilidade total do Fornecedor está limitada ao valor pago pelo Cliente nos últimos 12 meses.

---

## **11. CONFIDENCIALIDADE**

**Inclui:** código-fonte, processos internos, documentação, estratégias, estruturas de dados.

**Duração mínima:** 5 anos após o fim da relação contratual.

---

## **12. RGPD E TRATAMENTO DE DADOS**

**12.1.** O Fornecedor atua como Processador e o Cliente como Controlador, conforme RGPD.

**12.2.** Aplica-se integralmente o DPA (Anexo II).

**12.3.** O Cliente é responsável por garantir base legal para os dados que introduz.

**12.4.** O Fornecedor mantém:

- **logs de auditoria**
- **backups**
- **medidas de segurança técnicas e organizativas**

### **13. SUSPENSÃO E RESCISÃO**

O Fornecedor pode suspender ou terminar o acesso se:

- **houver violação deste Acordo**
  - **houver atividade fraudulenta ou ilegal**
  - **houver risco significativo à segurança do sistema**
  - **houver abuso do Serviço (ex.: sobrecarga intencional)**
- 

### **14. MIGRAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE DADOS**

**14.1.** O Cliente pode exportar seus dados a qualquer momento, se tal funcionalidade existir no Serviço.

**14.2.** Após cancelamento, os dados são retidos por 30 dias e depois eliminados.

---

### **15. ALTERAÇÕES AO ACORDO**

O Fornecedor pode modificar este Acordo mediante:

- **aviso prévio no painel do Cliente**
- **envio de email**
- **disponibilização da nova versão no website**

A continuidade do uso implica aceitação.

---

### **16. LEI APLICÁVEL E FORO**

**Regido pela lei portuguesa.**

**Foro exclusivo: Lisboa, Portugal.**

# Termos de Uso (ToS)



Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

*Ao registar uma conta, aceder ou utilizar qualquer serviço fornecido por **Leandro Fernandes Guedes, ENI**, atuando sob o nome comercial **My World Software**, o utilizador (“Cliente”, “Utilizador”) declara que leu, compreendeu e aceita integralmente estes Termos de Uso.*

*Estes Termos constituem um contrato juridicamente vinculativo entre o Cliente e o Fornecedor.*

---

## **1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS**

- 1.1. A utilização do Serviço implica aceitação total destes Termos.*
- 1.2. Se o Cliente não concordar, deverá cessar imediatamente o uso e eliminar a conta.*
- 1.3. A aceitação é realizada por:*

- clique explícito (“Aceito os Termos”), ou*
  - utilização continuada após notificação de alteração.*
- 

## **2. DEFINIÇÕES**

- “Serviço” – qualquer plataforma, API, aplicação web, aplicação móvel ou funcionalidade da My World Software.*
  - “Cliente” – pessoa singular ou coletiva que cria conta ou utiliza o Serviço.*
  - “Utilizador Autorizado” – membros da equipa do Cliente com acesso.*
  - “Conta” – perfil digital criado pelo Cliente.*
  - “Dados do Cliente” – informações submetidas, processadas ou armazenadas no Serviço.*
  - “Fornecedor” – [PLACEHOLDER\_FULL\_NAME], ENI — My World Software.*
  - “Documentação” – instruções, manuais, guias e comunicações oficiais.*
- 

## **3. ELEGIBILIDADE E CRIAÇÃO DE CONTA**

- 3.1. O Cliente deve ter capacidade jurídica para celebrar contratos.*
- 3.2. Dados fornecidos devem ser corretos, completos e atualizados.*
- 3.3. O Cliente é responsável por toda atividade realizada na sua Conta.*
- 3.4. O Cliente deve manter as credenciais confidenciais e seguras.*
- 3.5. O Fornecedor pode recusar ou cancelar contas a seu critério quando:*

- houver violação dos Termos*

- *houver fraude documentada*
  - *houver risco à segurança da plataforma*
- 

## 4. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

*O Cliente compromete-se a:*

*4.1. Não usar o Serviço para fins ilegais ou não autorizados.*

*4.2. Não violar leis aplicáveis, incluindo:*

- *RGPD*
- *Direitos de autor*
- *Legislação de proteção de dados*
- *Legislação criminal*
  - 4.3. Não interferir com o funcionamento do Serviço através de:*
  - *bots agressivos*
  - *scraping*
  - *engenharia reversa*
  - *ataques de carga ou negação de serviço*

*4.4. Não aceder áreas internas, API endpoints não documentados ou funcionalidades não públicas.*

*4.5. Não transmitir conteúdos maliciosos, ofensivos, discriminatórios, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros.*

---

## 5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

*5.1. O Cliente é exclusivamente responsável por todo conteúdo inserido.*

*5.2. O Cliente deve assegurar que tem legitimidade para processar dados pessoais no Serviço.*

*5.3. O Cliente deve assegurar que seus utilizadores seguem os Termos.*

*5.4. Quaisquer ações efetuadas a partir da Conta do Cliente são atribuídas ao Cliente.*

---

## 6. RESTRIÇÕES DE USO

*É estritamente proibido:*

- *usar o Serviço para replicar, copiar ou criar software concorrente*
  - *tentar exportar funcionalidades através de scraping*
  - *tentar contornar limitações de plano*
  - *revender ou sublicenciar acessos*
  - *manipular dados de forma não autorizada*
  - *introduzir malware, ransomware ou scripts automatizados nocivos*
  - *carregar dados proibidos por lei (ex.: dados biométricos sem consentimento, dados de menores sem base legal)*
- 

## **7. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

*7.1. Todo o software, código-fonte, design, interface e marcas são propriedade exclusiva do Fornecedor.*

*7.2. O Cliente não pode copiar, modificar, distribuir ou criar obras derivadas.*

*7.3. O Cliente não adquire qualquer direito de propriedade intelectual.*

---

## **8. ATUALIZAÇÕES, ALTERAÇÕES E DISPONIBILIDADE**

*8.1. O Fornecedor poderá, sem aviso prévio:*

- *atualizar funcionalidades*
- *modificar interfaces*
- *alterar processos internos*

*8.2. O Fornecedor poderá, com aviso prévio:*

- *alterar planos*
- *alterar termos*
- *descontinuar funcionalidades não essenciais*

*8.3. Atualizações podem provocar interrupções temporárias.*

---

## 9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. O Serviço é fornecido “tal como está” (“as is”).

9.2. O Fornecedor não garante que:

- *será livre de erros*
- *terá disponibilidade contínua*
- *funcionará com todos os navegadores ou dispositivos*

9.3. O Fornecedor não é responsável por:

- *perda de lucros*
- *danos indiretos*
- *falhas de terceiros (Stripe, Google, WhatsApp, etc.)*
- *perda de dados causada pelo Cliente*
- *uso indevido pela equipa do Cliente*

9.4. Em qualquer caso, a responsabilidade total está limitada ao valor pago pelo Cliente nos **últimos 12 meses**.

---

## 10. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

10.1. O Fornecedor pode suspender ou cancelar contas por:

- *violação dos Termos*
- *risco de segurança*
- *uso abusivo*
- *chargeback, fraude ou pagamentos inválidos*

10.2. O Cliente pode cancelar a qualquer momento.

10.3. Após cancelamento, o acesso pode ser imediatamente suspenso.

10.4. Os dados do Cliente serão eliminados após 30 dias, salvo obrigação legal.

---

## 11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. O tratamento de dados está descrito na Política de Privacidade.

11.2. O Cliente declara que tem base legal para inserir dados pessoais no Serviço.

11.3. O DPA aplica-se quando houver tratamento de dados pessoais pelo Fornecedor.

---

## 12. COMUNICAÇÕES

12.1. O Cliente concorda em receber comunicações eletrónicas sobre:

- alterações
- avisos de segurança
- informações de pagamento

12.2. Comunicações são consideradas válidas quando enviadas para o e-mail da Conta.

---

## 13. ALTERAÇÕES A ESTES TERMOS

13.1. O Fornecedor pode alterar estes Termos mediante aviso.

13.2. A utilização continuada após esse aviso implica aceitação.

---

## 14. LEI APLICÁVEL E FORO

Lei aplicável: Lei portuguesa

Foro competente: Lisboa

---

## 15. CONTACTO

Leandro Fernandes Guedes, ENI – My World Software

Email: suporte@myworldsoftware.com

# **Política de Privacidade (RGPD)**



*POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>20/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)**

A presente Política de Privacidade descreve como **Leandro Fernandes Guedes**, ENI, atuando sob o nome comercial **My World Software**, trata dados pessoais em conformidade com o **Regulamento (UE) 2016/679** ("RGPD") e demais legislação aplicável.

Ao utilizar qualquer software SaaS fornecido pela My World Software, o Cliente concorda com os termos desta Política.

---

### **1. IDENTIDADE DO RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO**

**Leandro Fernandes Guedes, ENI**

**Nome Comercial: My World Software**

**NIF: 294938567**

**Morada: Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 - 4 Direito, Mem Martins - 2725-304 - Portugal**

**Email: privacy@myworldsoftware.com** (pode alterar depois)

*Nos termos do RGPD, o responsável pelo tratamento é a entidade que determina finalidades e meios do tratamento dos dados.*

*Quando o Cliente utiliza o SaaS para tratar dados pessoais, o Cliente atua como **Controlador**, e a My World Software como **Processador**.*

---

### **2. DADOS QUE RECOLHEMOS**

#### **2.1. Dados fornecidos pelo Cliente**

- *Nome, email, telefone*
- *Dados de login (username, password)*
- *Dados de faturaçāo*
- *Informações da empresa*
- *Mensagens de suporte*
- *Configurações e preferências*

#### **2.2. Dados coletados automaticamente**

- *Endereço IP*
- *Tipo de dispositivo, SO, navegador*
- *Registros de eventos (logs)*

## *POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)*

- *Data e hora de ações*
- *Cookies essenciais*
- *Tokens de sessão*
- *Identificadores técnicos (user agent, UUIDs)*

### **2.3. Dados processados através do Serviço**

*Podem incluir:*

- *Dados operacionais*
- *Dados comerciais*
- *Dados de clientes dos Clientes ("Dados do Cliente")*
- *Documentos submetidos*
- *Conteúdos produzidos no sistema*

#### **IMPORTANTE:**

*"Dados do Cliente" pertencem exclusivamente ao Cliente.*

*A My World Software apenas processa esses dados conforme instruções do Cliente (art. 28.º RGPD).*

### **2.4. Dados sensíveis**

*A My World Software não recolhe dados sensíveis por iniciativa própria.*

*Se o Cliente inserir dados sensíveis (ex.: saúde, biometria), é sua responsabilidade garantir base legal segundo o art. 9.º RGPD.*

---

## **3. FINALIDADES DO TRATAMENTO**

*Tratamos dados pessoais para:*

### **3.1. Prestação dos Serviços**

- *Criação e gestão de contas*
- *Autenticação*
- *Hospedagem e processamento*
- *Suporte técnico*
- *Notificações operacionais*

### **3.2. Cumprimento de obrigações legais**

- *Faturação*
- *Contabilidade*
- *Segurança cibernética*
- *Respostas a autoridades públicas*

### **3.3. Interesses legítimos (art. 6.º f)**

- *Melhoria do Serviço*
- *Estatísticas internas*
- *Prevenção de abuso e fraude*
- *Logs de auditoria*

### **3.4. Consentimento (quando aplicável)**

- *Newsletter*
  - *Comunicações promocionais*
  - *Cookies não essenciais*
- 

## **4. BASE JURÍDICA DO TRATAMENTO**

*O tratamento de dados pessoais assenta nas seguintes bases legais:*

- **Execução de contrato (art. 6.º b))**
- **Cumprimento de obrigações legais (art. 6.º c))**
- **Interesse legítimo (art. 6.º f))**
- **Consentimento (art. 6.º a))**

*Para dados sensíveis, o Cliente deve assegurar base legal conforme art. 9.º RGPD.*

---

## **5. PARTILHA DE DADOS E SUBPROCESSADORES**

*A My World Software pode partilhar dados com os seguintes tipos de terceiros:*

- *Serviços de cloud e infraestrutura*

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)**

- *Serviços de envio de e-mail*
- *Processadores de pagamento (ex.: Stripe)*
- *Sistemas de análise de desempenho*
- *APIs externas usadas pelo Cliente (ex.: Google Calendar)*

*Todos os subprocessadores:*

- *atuam de acordo com contratos escritos*
- *cumprem o RGPD (art. 28.º)*
- *implementam medidas de segurança equivalentes*

*A lista de subprocessadores é fornecida mediante pedido.*

---

## **6. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS**

*Quando aplicável, as transferências para fora da UE são realizadas segundo:*

- *Decisões de adequação (art. 45.º)*
- *Cláusulas Contratuais Tipo (SCC — art. 46.º)*
- *Medidas suplementares de segurança*

*O Cliente será informado caso novas transferências sejam necessárias.*

---

## **7. CONSERVAÇÃO DOS DADOS**

- *Dados de conta: enquanto a conta existir*
- *Dados de faturação: 10 anos (obrigação fiscal)*
- *Dados de suporte: 12 meses*
- *Logs técnicos: até 12 meses*
- *Dados do Cliente: eliminados 30 dias após cancelamento, salvo obrigação legal*

*O Cliente pode solicitar eliminação imediata dos seus dados.*

---

## **8. DIREITOS DOS TITULARES**

*O utilizador pode exercer os seguintes direitos:*

- *Acesso (art. 15.º)*
- *Retificação (art. 16.º)*
- *Apagamento (art. 17.º)*
- *Limitação (art. 18.º)*
- *Portabilidade (art. 20.º)*
- *Oposição (art. 21.º)*
- *Não sujeição a decisões automatizadas (art. 22.º)*

*Pedidos devem ser enviados para:*

 **privacy@myworldsoftware.com**

*Responderemos no prazo máximo de **30 dias**.*

---

## **9. SEGURANÇA**

*Implementamos medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo:*

- *Encriptação de senhas e dados sensíveis (quando aplicável)*
  - *TLS/HTTPS obrigatório*
  - *Logs de auditoria*
  - *Segregação lógica dos dados*
  - *Backups frequentes*
  - *Firewalls e proteção contra intrusão*
  - *Controlo de acessos por permissões*
  - *Monitorização contínua*
-

## **10. DECISÕES AUTOMATIZADAS**

*Atualmente, a My World Software não realiza decisões exclusivamente automatizadas com efeitos legais significativos.*

---

## **11. COOKIES**

*Utilizamos:*

- *Cookies essenciais (login, sessão)*
- *Cookies funcionais*
- *Cookies analíticos (com consentimento)*

*Uma política de cookies específica pode ser apresentada ao utilizador, dependendo do produto.*

---

## **12. MENORES DE IDADE**

*Os Serviços não são destinados a menores de 16 anos.*

*Qualquer tratamento de dados de menores exige base legal e responsabilidade do Cliente.*

---

## **13. LIGAÇÕES PARA SITES EXTERNOS**

*Não somos responsáveis pelo conteúdo ou práticas de privacidade de sites externos.*

---

## **14. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA**

*Podemos atualizar esta política a qualquer momento.*

*Notificaremos o Cliente através de:*

- *email*
- *painel do utilizador*
- *website oficial*

*A utilização continuada implica aceitação.*

---

## *POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)*

### **15. CONTACTO**

*Para qualquer questão relacionada com esta Política:*

 [privacy@myworldsoftware.com](mailto:privacy@myworldsoftware.com)

# Data Processing Agreement (RGPD)



*DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>20/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)*

*Este Acordo de Tratamento de Dados ("DPA") faz parte e complementa o **Master Subscription Agreement (MSA)** e/ou os **Termos de Uso** celebrados entre:*

### **Processador**

**Leandro Fernandes Guedes, ENI**

*Nome Comercial: My World Software*

*NIF: 294938567*

*Morada: Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 - 4 Direito, Mem Martins - 2725-304 - Portugal*

*Email: privacy@myworldsoftware.com*

*e*

### **Controlador**

*O Cliente que utiliza os Serviços e aceita os Termos de Uso.*

---

## **1. OBJETO DO ACORDO**

*1.1. Este DPA define as condições sob as quais o Processador trata Dados Pessoais em nome do Controlador para fins de utilização dos Serviços SaaS fornecidos pela My World Software.*

*1.2. O tratamento ocorre conforme instruções documentadas do Controlador.*

---

## **2. DEFINIÇÕES**

*De acordo com o RGPD:*

- “**Dados Pessoais**” – qualquer informação relativa a pessoa identificada ou identificável;
  - “**Tratamento**” – qualquer operação sobre dados pessoais (coleta, armazenamento, acesso, modificação, eliminação, etc.);
  - “**Controlador**” – a entidade que determina finalidades e meios do tratamento;
  - “**Processador**” – a entidade que trata dados pessoais por conta do Controlador;
  - “**Subprocessador**” – terceiro contratado pelo Processador;
  - “**SCC**” – Standard Contractual Clauses;
  - “**RGPD**” – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679).
-

### **3. TIPO DE DADOS E SUJEITOS**

*3.1. O Controlador poderá enviar ao Serviço, entre outros:*

- *Nome, email, telefone*
- *Dados de identificação*
- *Dados profissionais*
- *Dados comerciais*
- *Logs e metadados*
- *Outras informações cuja natureza é definida pelo Controlador*

*3.2. Os dados podem incluir categorias especiais (ex.: saúde), desde que o Controlador garanta base legal.*

*3.3. O Processador não determina o tipo de dados — apenas os trata conforme instruções do Controlador.*

---

### **4. INSTRUÇÕES DO CONTROLADOR**

*4.1. O Processador apenas trata os dados:*

- *conforme este DPA*
- *conforme o MSA/ToS*
- *conforme instruções documentadas do Controlador*

*4.2. Se o Processador considerar que alguma instrução viola o RGPD, informará o Controlador.*

---

### **5. OBRIGAÇÕES DO PROCESSADOR**

*O Processador compromete-se a:*

#### **5.1. Tratar dados apenas conforme instruções**

*Art. 28.<sup>º</sup>, n.<sup>º</sup> 3, alínea a).*

## **5.2. Garantir confidencialidade**

- *Acesso restrito aos funcionários necessários*
- *Obrigações de sigilo e confidencialidade por escrito*

## **5.3. Implementar medidas de segurança (art. 32.º)**

*Incluindo:*

- *encriptação de senhas e dados sensíveis*
- *TLS/HTTPS obrigatório*
- *firewalls e isolamento lógico*
- *backups regulares*
- *controlo de acessos por permissões*
- *monitorização e deteção de intrusão*

## **5.4. Ajudar o Controlador a cumprir os direitos dos titulares**

*Incluindo:*

- *acesso*
- *retificação*
- *apagamento*
- *portabilidade*
- *oposição*
- *limitação*

## **5.5. Notificar violações de dados**

*5.5.1. Notificação ao Controlador sem demora injustificada, preferencialmente em até 72 horas, conforme art. 33.º RGPD.*

## **5.6. Registos de tratamento**

*Manter registos conforme art. 30.º.*

## **5.7. Devolução ou eliminação dos dados**

*Após término do Serviço:*

- *dados eliminados no prazo máximo de **30 dias**, salvo obrigação legal.*
- 

## **6. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR**

*O Controlador compromete-se a:*

- *garantir base legal para todos os dados inseridos (art. 6.<sup>º</sup> e 9.<sup>º</sup>)*
  - *informar titulares conforme art. 13.<sup>º</sup> e 14.<sup>º</sup>*
  - *verificar se o Serviço é adequado para o seu fim*
  - *fornecer instruções claras e lícitas*
  - *garantir que não insere dados ilegais ou obtidos sem consentimento*
- 

## **7. SUBPROCESSADORES**

*7.1. O Processador pode utilizar subprocessadores para cumprir o Serviço.*

*7.2. Cada subprocessador deverá:*

- *estar vinculado por contrato equivalente a este DPA*
- *implementar medidas de segurança adequadas*
- *cumprir o RGPD*

*7.3. Exemplos de subprocessadores típicos:*

- *serviços de cloud*
- *services de email*
- *serviços de pagamento (Stripe)*

- *serviços de cache ou CDN*

*7.4. O Processador mantém lista atualizada mediante pedido.*

---

## **8. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS**

*8.1. As transferências para fora do EEE serão feitas com base em:*

- *Decisão de adequação (art. 45.º)*
  - *SCC (art. 46.º)*
  - *Medidas de segurança suplementares*  
*8.2. O Controlador será informado de transferências que envolvam mudanças relevantes.*
- 

## **9. MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS**

*Incluem (mas não limitado a):*

### **9.1. Técnicas**

- *TLS 1.2+*
- *Hashing seguro de passwords (ex.: bcrypt, Argon2)*
- *Encriptação de dados sensíveis*
- *Backup diário*
- *Logs de auditoria*
- *Monitorização contínua*

### **9.2. Organizativas**

- *Acesso restrito por função*
  - *Política interna de segurança*
  - *Treinamento mínimo de colaboradores*
  - *Procedimentos de resposta a incidentes*
- 

## **10. INCIDENTES DE SEGURANÇA**

*10.1. O Processador informará o Controlador em caso de:*

- *perda de dados*
- *acesso indevido*

- *exposição acidental*
  - *ataque externo*
- 10.2. A comunicação incluirá:*
- *natureza do incidente*
  - *categorias e volume estimado de dados afetados*
  - *medidas aplicadas para mitigação*
  - *ações já tomadas ou futuras*
- 

## **11. AUDITORIAS**

*11.1. O Controlador pode solicitar informações sobre medidas de segurança.*

*11.2. Auditorias presenciais exigem:*

- *aviso prévio mínimo de 30 dias*
  - *escopo previamente acordado*
  - *sem acesso a informações confidenciais de terceiros*
- 11.3. Auditorias devem ser proporcionais e não prejudicar o Serviço.*
- 

## **12. DURANTE E APÓS A TERMINAÇÃO**

*12.1. Após término da subscrição:*

- *conta é desativada*
  - *dados são eliminados após 30 dias*
- 12.2. Mediante pedido:*
- *dados podem ser exportados antes da eliminação*
- 

## **13. RESPONSABILIDADE**

*13.1. As limitações de responsabilidade do MSA aplicam-se integralmente ao presente DPA.*

*13.2. O Processador não é responsável por violações provocadas pelo Controlador.*

---

## **14. PRIORIDADE DE DOCUMENTOS**

*Em caso de conflito:*

1. *DPA*
  2. *MSA*
  3. *Termos de Uso*
- 

## **15. LEI APLICÁVEL E FORO**

*Lei aplicável: Lei portuguesa*

*Foro competente: Lisboa*

---

## **16. CONTACTO**

**privacy@myworldsoftware.com**

# **POLÍTICA DE COOKIES**



*POLÍTICA DE COOKIES*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## **POLÍTICA DE COOKIES**

*A presente Política de Cookies explica como a **My World Software** utiliza cookies e tecnologias similares nos seus websites, plataformas SaaS e aplicações relacionadas. Esta política deve ser lida em conjunto com a **Política de Privacidade** da empresa.*

*Ao utilizar o nosso website ou serviços, o utilizador pode permitir ou recusar cookies através do banner de consentimento e das configurações do navegador.*

---

### **1. O que são cookies?**

*Cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no dispositivo do utilizador quando visita um website. Estes ficheiros permitem reconhecer o navegador, guardar preferências e melhorar a experiência de navegação.*

*Além dos cookies tradicionais, utilizamos tecnologias similares, como:*

- *web beacons*
- *pixels*
- *local storage*
- *session storage*

*Todas estas tecnologias são tratadas de forma conjunta nesta Política.*

---

### **2. Tipos de cookies utilizados**

*A My World Software utiliza os seguintes tipos de cookies:*

#### **2.1. Cookies estritamente necessários**

*Essenciais para o funcionamento do website e das aplicações SaaS.  
Sem estes cookies, alguns serviços não podem ser fornecidos.*

**Finalidades incluem:**

- *iniciar sessão*
- *manter sessão ativa*
- *autenticação segura*
- *gestão de preferências essenciais*
- *segurança e prevenção de fraude*

## POLÍTICA DE COOKIES

**Base legal:** interesse legítimo (art. 6.º f) RGPD)

**Consentimento:** não é necessário

---

### 2.2. Cookies de desempenho e analítica

Utilizados para recolher informação sobre:

- páginas visitadas
- tempo de permanência
- cliques e interações
- origem do tráfego

Servem para melhorar produtos, UX e estabilidade.

Exemplo: Google Analytics (modo sem identificação pessoal).

**Base legal:** consentimento

**Consentimento:** obrigatório e pode ser retirado a qualquer momento

---

### 2.3. Cookies funcionais

Permitem lembrar preferências e configurações, como:

- idioma
- tema
- preferências do utilizador
- opções do painel do SaaS

**Base legal:** consentimento

---

### 2.4. Cookies de marketing e publicidade

Usados apenas se o utilizador consentir.

Finalidades:

- medir conversões
- remarketing

## POLÍTICA DE COOKIES

- *analisar campanhas*
- *integrar com plataformas externas (Meta, Google Ads, LinkedIn Ads)*

**Base legal:** consentimento explícito

**Consentimento:** obrigatório e reversível

A My World Software **não** vende dados a terceiros.

---

### 2.5. Cookies de terceiros

Serviços externos podem definir seus próprios cookies quando integrados ao website ou SaaS:

- *Stripe (pagamentos)*
- *Google (analytics, reCAPTCHA)*
- *Provedores de chat*
- *Plataformas de automação*

Estes serviços são sempre apresentados na tabela abaixo.

---

### 3. Cookies utilizados pela My World Software

O nosso website utiliza exclusivamente **cookies de análise (RudderStack)**, que recolhem informação estatística anónima para melhorar o desempenho e experiência do utilizador.

Não utilizamos cookies essenciais, funcionais ou de marketing no website institucional.

A tabela abaixo lista todos os cookies atualmente utilizados:

---



#### Cookies de Analítica — RudderStack

(Exigem consentimento)

Nome	Finalidade	Duração	Categoria	Fornecedor	Domínio
rl_anonymous_id	<i>Identificador anónimo para diferenciar visitantes. Não contém dados</i>	<i>~1 ano</i>	<i>Analítica</i>	RudderStack	myworldsoftware.com

## POLÍTICA DE COOKIES

Nome	Finalidade	Duração	Categoria	Fornecedor	Domínio
	<i>pessoais.</i>				
<b>rl_page_init_referrer</b>	<i>Regista o referer inicial da sessão, para análise de tráfego.</i>	<i>~90 dias</i>	<i>Analítica</i>	<i>RudderStack</i>	<i>myworldsoftware.com</i>
<b>rl_page_init_referring_domain</b>	<i>Guarda o domínio que originou a visita (ex.: google.com).</i>	<i>~90 dias</i>	<i>Analítica</i>	<i>RudderStack</i>	<i>myworldsoftware.com</i>
<b>rl_user_id</b>	<i>Identificador pseudonimiza do para associar sessões do mesmo utilizador.</i>	<i>~1 ano</i>	<i>Analítica</i>	<i>RudderStack</i>	<i>myworldsoftware.com</i>
<b>rl_trait</b>	<i>Guarda características anonimizadas do utilizador (ex.: idioma, dispositivo).</i>	<i>~1 ano</i>	<i>Analítica</i>	<i>RudderStack</i>	<i>myworldsoftware.com</i>
<b>rl_session</b>	<i>Mantém a sessão analítica ativa (ou ~30 min) durante a visita.</i>	<i>Sessão</i> <i>Analítica</i> <i>durante a min)</i>		<i>RudderStack</i>	<i>myworldsoftware.com</i>

### 4. Consentimento e gestão de cookies

O utilizador pode:

- aceitar todos os cookies

## POLÍTICA DE COOKIES

- *recusar todos os cookies opcionais*
- *personalizar categorias*
- *alterar o consentimento a qualquer momento*

*As opções ficam disponíveis:*

- *no banner inicial*
  - *através de um botão “Gerir Cookies” no rodapé*
  - *através das definições do navegador*
- 

## 5. Como o utilizador pode desativar cookies no navegador

*Links úteis:*

- *Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647>*
  - *Firefox: <https://support.mozilla.org/pt-PT/kb/cookies-informacao>*
  - *Safari: <https://support.apple.com/guide/safari/manage-cookies>*
  - *Edge: <https://support.microsoft.com/help/4468242>*
- 

## 6. Cookies no SaaS (aplicações My World Software)

*Aplicações SaaS como GestClinic, My World CRM e My World OMS utilizam:*

- *cookies de autenticação*
- *cookies funcionais*
- *cookies de segurança*
- *cookies de sessão*

*Nunca utilizamos cookies de rastreamento dentro do SaaS sem consentimento explícito.*

---

## 7. Atualizações desta Política

*A My World Software pode atualizar esta Política periodicamente.  
Sempre que houver alterações relevantes, notificaremos os utilizadores.*

*Data da última atualização: [DATA].*

*My World Software – 2025*

## **8. Contactos**

*Para questões sobre cookies:*

-  [privacy@myworldsoftware.com](mailto:privacy@myworldsoftware.com)
-  [compliance@myworldsoftware.com](mailto:compliance@myworldsoftware.com)

*Responsável pela proteção de dados: Leandro Fernandes Guedes, ENI*

# **POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA**



*POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA*

*A My World Software adota um conjunto abrangente de medidas técnicas e organizacionais destinadas a proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados que tratamos nos nossos produtos SaaS, incluindo o GestClinic, My World CRM, My World OMS e outras soluções desenvolvidas pela empresa.*

*Esta política resume as principais práticas de segurança implementadas e disponibilizadas publicamente para garantir transparência aos nossos clientes, parceiros e utilizadores.*

---

### **1. Princípios de Segurança**

*A nossa abordagem segue padrões internacionais e normas reconhecidas:*

- *Princípio do menor privilégio*
  - *Necessidade de conhecimento (need-to-know)*
  - *Zero Trust*
  - *RGPD (UE) e demais legislações aplicáveis*
  - *Boas práticas OWASP*
  - *Ferramentas e metodologias DevSecOps*
- 

### **2. Segurança das Aplicações**

*Implementamos um conjunto de medidas para proteger os nossos produtos SaaS:*

- *Validações server-side e client-side*
  - *Prevenção de ataques comuns (OWASP Top 10)*
  - *Gestão segura de sessões*
  - *Mecanismos de rate limiting e mitigação de brute force*
  - *Encriptação de passwords com hashing seguro*
  - *Auditoria contínua de permissões e acessos privilegiados*
  - *Processos formais de revisão de código*
-

### 3. Encriptação de Dados

*Todos os dados tratados pela My World Software seguem as seguintes políticas:*

- *Encriptação em trânsito (TLS 1.2+)*
  - *Encriptação em repouso nas bases de dados e backups*
  - *Chaves de encriptação geridas de forma segura e acessíveis apenas a pessoal autorizado*
  - *Senhas e credenciais nunca armazenadas em texto simples*
  - *Dados sensíveis encriptados de forma adicional quando aplicável*
- 

### 4. Segurança da Infraestrutura

*As nossas soluções são executadas em infraestruturas com elevados padrões de segurança, incluindo:*

- *Firewalls e controlo de acesso a redes*
  - *Segregação de ambientes (Dev / Stage / Prod)*
  - *Monitorização de integridade e disponibilidade*
  - *Gestão de pacotes e atualizações de segurança*
  - *Hardening dos servidores e serviços expostos*
  - *Acesso remoto protegido com VPN ou canais seguros*
- 

### 5. Gestão de Acessos

*Todos os acessos internos seguem rigorosas políticas:*

- *MFA para atividades críticas*
- *Contas individuais e nunca partilhadas*
- *Revisões periódicas de privilégios*
- *Registo e auditoria de operações administrativas*
- *Processo formal de onboarding e offboarding de utilizadores internos*
- *Acesso a dados limitado ao mínimo necessário*

## **6. Subprocessadores e Fornecedores**

*A My World Software utiliza subprocessadores cuidadosamente selecionados, avaliados com base em critérios de:*

- *segurança*
- *conformidade legal*
- *localização dos dados*
- *certificações relevantes (ISO 27001, SOC2, etc.)*

*O inventário completo de subprocessadores está disponível mediante pedido ou através da política de subprocessadores.*

---

## **7. Monitorização e Detecção de Incidentes**

*Implementamos mecanismos para:*

- *detetar acessos suspeitos*
- *monitorizar integridade e uptime*
- *enviar alertas internos em tempo real*
- *registar logs técnicos e operacionais*
- *atualizar rapidamente qualquer componente vulnerável*

*Em caso de incidente, seguimos o Plano de Resposta a Incidentes e notificamos clientes conforme requisitos legais.*

---

## **8. Retenção, Backup e Recuperação**

- *Backups encriptados com ciclos definidos*
- *Retenção mínima conforme política interna*
- *Testes periódicos de recuperação*
- *Eliminação segura de dados após expiração de retenção*
- *Fluxos de restauração controlados e auditáveis*

## **9. Conformidade Legal (RGPD)**

*A empresa cumpre integralmente o RGPD, incluindo:*

- *DPA para todos os clientes*
  - *Pedido de consentimento explícito*
  - *Versionamento legal de termos*
  - *Registo de aceite digital com hash e metadados*
  - *Exportação e eliminação de dados a pedido*
  - *DPO responsável por auditoria e conformidade*
- 

## **10. Comunicação com Clientes**

*A My World Software compromete-se a:*

- *comunicar alterações relevantes aos termos*
  - *informar incidentes de segurança dentro dos prazos legais*
  - *manter canais de suporte abertos e transparentes*
  - *publicar atualizações de segurança quando necessário*
- 

## **11. Contactos**

*Para questões relacionadas com segurança, privacidade ou proteção de dados:*

 [privacy@myworldsoftware.com](mailto:privacy@myworldsoftware.com)

# **POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO**



*POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO*

### **1. Objetivo**

*Esta Política define as regras comerciais, técnicas e operacionais associadas aos **planos de subscrição** dos serviços SaaS fornecidos pela My World Software.*

*Inclui:*

- *características inclusas em cada plano*
- *limites técnicos*
- *regras de utilização*
- *políticas de upgrades, downgrades e cancelamentos*
- *condições de faturação*
- *add-ons opcionais*
- *trial gratuito*

*Aplica-se a todos os produtos SaaS atuais e futuros operados sob a marca My World Software.*

*A My World Software poderá, no futuro, disponibilizar modelos de subscrição agrupados (“bundles”), que combinem dois ou mais produtos SaaS numa única subscrição, com condições comerciais e limites ajustados. Estes bundles serão regulados por esta mesma Política de Subscrição, complementada por condições específicas divulgadas no momento da sua contratação*

---

### **2. Âmbito**

#### **2.1. Aplicação por Produto**

*Esta política aplica-se individualmente a cada produto SaaS da My World Software, incluindo, mas não limitado a:*

- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *Micro-SaaS adicionais*
- *Outros produtos futuros*

## POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO

Cada produto pode:

- *ter limites diferentes*
- *disponibilizar funcionalidades distintas por plano*
- *ter add-ons próprios*

A tabela de limites, módulos e funcionalidades específicos será disponibilizada na página de subscrição de cada produto, complementando esta política.

### 2.2. Subscrições Compostas (Bundles)

A My World Software poderá disponibilizar modelos de subscrição agrupados (“bundles”), que combinem mais do que um produto SaaS (ex.: CRM + OMS).

Nestes casos:

- *as regras gerais desta política aplicam-se integralmente*
  - *cada produto mantém os seus limites técnicos*
  - *o bundle terá condições comerciais específicas*
  - *preços e limites combinados serão definidos na oferta comercial correspondente*
  - *os clientes poderão contratar planos distintos para produtos distintos, ou bundles*
- 

### 3. Estrutura dos Planos de Subscrição

A My World Software disponibiliza três planos base:

1. **Starter** – Para microempresas e utilizadores iniciantes
2. **Pro** – Para pequenas e médias empresas (plano recomendado)
3. **Enterprise** – Para empresas de maior dimensão ou com necessidades específicas

## 4. Funcionalidades de Cada Plano

### 4.1. Starter (Plano de Entrada)

*Ideal para microempresas e primeiros utilizadores.*

**Inclui:**

- *1 a 3 utilizadores*
- **1 GB de armazenamento**
- **2.000 requests API/mês**
- *Recursos essenciais do SaaS*
- *Suporte via e-mail (tempo de resposta: até 48h)*
- *Logs básicos*
- *Exportação manual de dados*
- *Acesso ao painel web sem limitações essenciais*
- *Acesso a integrações padrão (quando disponíveis)*

**Não inclui:**

- *automações avançadas*
- *integrações premium*
- *módulos premium*
- *suporte prioritário*

### 4.2. Pro (Plano Recomendado)

*Para empresas pequenas e médias com maior utilização.*

**Inclui:**

- *5 a 20 utilizadores*
- **4 GB de armazenamento**
- **20.000 requests API/mês**
- *Todas as funcionalidades do Starter*

## *POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO*

- *Automação interna standard*
- *Integrações externas compatíveis*
- *Dashboard avançado*
- *Relatórios completos*
- *Exportações automáticas*
- *Suporte com prioridade (tempo de resposta: até 24h)*
- *Logs avançados*
- *Segurança reforçada e monitorização adicional*

### **4.3. Planos Enterprise (Alto Desempenho)**

*Para empresas de maior escala, clientes premium ou que exijam isolamento total.*

**Inclui:**

- *Utilizadores ilimitados*
- *Armazenamento negociado*
- *API ilimitada (ou pacotes superiores)*
- *VPS dedicada (opcional)*
- *Suporte premium*
- *SLA reforçado*
- *Integrações avançadas*
- *Workflows personalizados*
- *Administração avançada*
- *Acesso a funcionalidades personalizadas*
- *Consultoria opcional*

**Hospedagem Dedicada:**

*A opção Enterprise pode incluir uma VPS exclusiva, gerida pela My World Software, com valores definidos de acordo com:*

- *CPU / RAM*

## *POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO*

- *armazenamento*
- *rede*
- *redundância*
- *monitorização*

*O custo da VPS é acrescido à mensalidade Enterprise.*

---

### **5. Add-ons Opcionais**

*Alguns recursos podem ser adquiridos como add-ons:*

#### **5.1. Utilizadores Extra**

- *Aplicável aos planos Starter e Pro.*
- *Valores definidos conforme tabela comercial vigente.*

#### **5.2. Espaço Extra**

- *+10 GB: custo mensal adicional*
- *+50 GB: custo mensal adicional*
- *Limite total definido pela equipa técnica*

#### **5.3. Add-ons Futuros**

*(Disponíveis numa fase posterior, não incluídos na versão 1.0)*

- *API Premium*
  - *Módulos Premium (automação avançada, integrações especiais, etc.)*
  - *Workflows avançados*
  - *Relatórios Premium*
-

## 6. Trial Gratuito

A My World Software disponibiliza:

- **14 dias de trial gratuito**
- *Acesso total ao plano Starter (ou Pro, se definido pela equipa de vendas)*
- *Não é solicitado cartão de crédito*

*Ao término do trial:*

- *a conta pode ser convertida para subscrição ativa*
  - *caso não seja convertida, a conta é suspensa após 7 dias*
  - *dados não convertidos são eliminados conforme política de retenção*
- 

## 7. Faturação

### 7.1. Opções Disponíveis

- **Mensal**
- **Anual com 15% de desconto**

### 7.2. Moedas

- *EUR (€) — padrão*

*Outras moedas podem ser disponibilizadas quando suportadas pelo sistema de faturação.*

---

## 8. Regras de Upgrade e Downgrade

### 8.1. Upgrade

- *Pode ser solicitado a qualquer momento*
  - *A alteração é imediata*
  - *Diferença proporcional é cobrada no momento do upgrade*
  - *Limites superiores ficam disponíveis imediatamente*
-

## 8.2. Downgrade

- *Pode ser solicitado a qualquer momento*
- **Só entra em vigor no próximo ciclo de faturação**
- *O cliente deve garantir que:*
  - *número de utilizadores*
  - *armazenamento*
  - *limites API*  
*... se encontram dentro dos limites do novo plano*

*Se exceder, deverá:*

- *remover utilizadores*
  - *limpar armazenamento*
  - *reduzir uso de API*
  - *ou adquirir add-ons*
- 

## 9. Cancelamento

- *O cancelamento entra em vigor no final do ciclo de faturação atual*
  - **A conta fica suspensa por 30 dias**
  - *Durante essa suspensão, o cliente pode exportar dados*
  - *Após esse período, os dados são eliminados conforme a Política de Retenção*
- 

## 10. Limites Técnicos

*Os limites definem o que está incluído em cada plano.*

*Ultrapassar limites resultará em:*

- *necessidade de upgrade*
- *compra de add-ons*
- *ou limitações automáticas pelo sistema*

*Os limites podem ser ajustados pela My World Software mediante pré-aviso.*

## *POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO*

### **11. Alterações de Preço ou Planos**

*A My World Software reserva-se ao direito de:*

- *alterar os preços*
- *criar novos planos*
- *ajustar limites*
- *descontinuar planos*

*Qualquer alteração significativa será comunicada conforme a **Política de Comunicações e Notificações**, com aviso prévio mínimo de:*

- **30 dias para alterações menores**
  - **90 dias para alterações críticas**
- 

### **12. Regras Especiais para Enterprise**

*Clientes Enterprise podem obter:*

- *termos contratuais customizados*
  - *limites diferenciados*
  - *integrações dedicadas*
  - *SLAs próprios*
  - *condições negociadas em contrato separado*
- 

### **13. Revisão e Atualização**

*Esta política será revista:*

- *anualmente*
- *quando novos planos forem introduzidos*
- *quando houver mudanças de infraestrutura ou custos operacionais*
- *quando obrigatório por motivos legais*

# **Política de Pagamentos, Reembolsos e Cancelamentos**



*POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO*

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

A presente Política faz parte integrante dos Termos de Uso, do MSA e do DPA da My World Software.

---

## **1. MÉTODOS DE PAGAMENTO ACEITES**

Os pagamentos pelos Serviços SaaS podem ser efetuados através dos seguintes meios, disponibilizados via integradores autorizados:

- **Cartão de crédito/débito (via Stripe)**
- **MBWay (quando disponível)**
- **Referência Multibanco (quando disponível)**
- **PIX (via integrador Brasil → Stripe)**
- **Apple Pay / Google Pay (quando disponível)**
- **Outros métodos futuramente suportados**

O Cliente concorda que todos os pagamentos são processados por terceiros e obedecem aos termos e políticas desses processadores.

---

## **2. COBRANÇA RECORRENTE**

**2.1. A subscrição é renovada automaticamente no início de cada ciclo de faturação (mensal ou anual).**

**2.2. No momento da compra, o Cliente autoriza:**

- **cobranças recorrentes automáticas**
- **armazenamento seguro dos dados de pagamento (via Stripe)**
- **tentativas automáticas adicionais em caso de falha**

**2.3. O Cliente pode cancelar a renovação a qualquer momento, mas não haverá reembolso proporcional pelo período restante.**

---

## **3. FALHAS DE PAGAMENTO**

**Se um pagamento falhar:**

- 1. 1º aviso → email enviado automaticamente**

## *POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO*

- 2. 2º aviso (após 3 dias) → nova tentativa automática**
- 3. Suspensão do Serviço (após 7 dias)**
- 4. Cancelamento da subscrição e eliminação dos dados (após 30 dias)**

**O Cliente é responsável por manter dados de pagamento válidos e atualizados.**

---

## **4. PREÇOS, IMPOSTOS E ATUALIZAÇÕES**

- 4.1. Todos os valores apresentados são em EUR, salvo indicação em contrário.**
  - 4.2. Podem estar sujeitos a IVA conforme legislação portuguesa e da UE.**
  - 4.3. A My World Software reserva-se o direito de atualizar preços mediante aviso com 30 dias de antecedência.**
  - 4.4. A continuação do uso após a atualização representa aceitação dos novos valores.**
- 

## **5. UPGRADES E DOWNGRADES**

### **5.1. Upgrade**

**O Cliente pode alterar para um plano superior a qualquer momento.**  
**A diferença é cobrada imediatamente de forma proporcional.**

### **5.2. Downgrade**

**Ao realizar downgrade:**

- a mudança é aplicada no próximo ciclo**
  - funcionalidades do plano superior serão desativadas ao final do ciclo**
  - dados que excedam limites do plano inferior podem ser removidos após notificação**
- 

## **6. REEMBOLSOS**

### **6.1. Reembolsos não automáticos**

**A My World Software não oferece reembolsos por:**

- cancelamentos voluntários**
- falhas causadas por terceiros**
- não utilização do Serviço**

## *POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO*

- erro na escolha do plano
- expiração de créditos ou licenças

### **6.2. Reembolsos elegíveis (casos excepcionais)**

**Reembolsos podem ser concedidos apenas quando:**

- 1. Houve cobrança indevida por erro técnico**
- 2. O Serviço permaneceu indisponível por mais de 48 horas consecutivas, sem motivo de força maior**
- 3. A cobrança foi duplicada**
- 4. Existiu cobrança após cancelamento feito antes do ciclo seguinte**

### **6.3. Prazo para pedidos**

**Pedidos devem ser feitos em até 7 dias após o evento.**

### **6.4. Exclusões**

**Não há reembolso para:**

- planos anuais parcialmente usados
- créditos não utilizados
- serviços personalizados
- integrações de terceiros

---

## **7. CANCELAMENTO DA SUBSCRIÇÃO**

**7.1. O Cliente pode cancelar a qualquer momento via painel da conta.**

**7.2. O cancelamento não gera reembolso proporcional.**

**7.3. O acesso permanecerá ativo até ao fim do período já pago.**

**7.4. Após expiração, o acesso é suspenso e os dados são eliminados após 30 dias, conforme Política de Privacidade.**

---

## **8. CHARGEBACKS**

**8.1. Em caso de chargeback, a conta do Cliente poderá ser:**

- imediatamente suspensa

## *POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO*

- sujeita a verificação adicional
- impedida de utilizar certos métodos de pagamento

**8.2. O Cliente reconhece que os chargebacks devem ser utilizados apenas em casos legítimos.**

---

## **9. FATURAÇÃO E RECIBOS**

**9.1. Todas as transações geram fatura ou recibo eletrônico conforme lei portuguesa.**

**9.2. O Cliente é responsável por fornecer dados fiscais corretos.**

**9.3. Faturas não podem ser reemitidas com retroatividade fiscal, salvo erro material.**

---

## **10. CRÉDITOS E PROMOÇÕES**

**10.1. Créditos promocionais têm validade limitada.**

**10.2. Créditos não utilizados expiram automaticamente e não são reembolsáveis.**

**10.3. Promoções não são cumulativas salvo indicação expressa.**

---

## **11. POLÍTICA DE LIMITE DE USO (FAIR USE)**

A My World Software pode limitar, suspender ou bloquear contas que:

- abusem de APIs
  - gerem consumo anormal
  - excedam limites do plano
  - utilizem automações não autorizadas
- 

## **12. ERROS TÉCNICOS E INTERRUPÇÕES**

Não haverá compensações financeiras por:

- falhas de internet do Cliente
- instabilidade de APIs externas
- interrupções programadas (manutenção)
- degradação temporária de desempenho

## *POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO*

**O SLA define as exceções aplicáveis.**

---

### **13. ALTERAÇÃO DE MÉTODOS DE PAGAMENTO**

**A My World Software pode adicionar, alterar ou remover métodos de pagamento a qualquer momento.**

---

### **14. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA**

**Podemos atualizar esta Política mediante aviso no painel do Cliente ou por email.**

**O uso continuado implica aceitação.**

---

### **15. CONTACTO**

**Para questões relacionadas a pagamentos e faturaçāo:**

-  [financeiro@myworldsoftware.com](mailto:financeiro@myworldsoftware.com)
-  [suporte@myworldsoftware.com](mailto:suporte@myworldsoftware.com)

# **Service Level Agreement (SLA)**



*SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>20/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

O presente Service Level Agreement (“SLA”) descreve padrões de disponibilidade, desempenho, suporte e tempos de resposta aplicáveis aos Serviços SaaS fornecidos por:

**Leandro Fernandes Guedes, ENI**  
**Nome Comercial: My World Software**

Este SLA incorpora-se ao Master Subscription Agreement (MSA).

---

## **1. DEFINIÇÕES**

### **1.1. Disponibilidade (“Availability”)**

*Percentagem de tempo em que o Serviço está operacional e acessível.*

### **1.2. Indisponibilidade (“Downtime”)**

*Período em que o Serviço está completamente indisponível devido a falha imputável ao Fornecedor.*

### **1.3. Janela de Manutenção**

*Intervalo programado para atualizações, onde o Serviço pode ficar intermitente.*

### **1.4. Incidente**

*Evento que degrada ou interrompe o funcionamento normal do Serviço.*

### **1.5. Severidade**

*Classificação que define prioridade e tempo de resposta.*

---

## **2. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

### **2.1. Uptime alvo**

*O Fornecedor compromete-se a disponibilizar o Serviço com uma disponibilidade anual mínima de:*

**99% (noventa e nove por cento)**

*Isto permite até 87,6 horas/ano de indisponibilidade não programada.*

---

### **3. O QUE CONTA COMO “INDISPONIBILIDADE”**

#### **3.1. Considera-se Downtime quando:**

- *o Serviço está completamente inacessível para todos os utilizadores*
  - *não é possível iniciar sessão*
  - *APIs críticas retornam erros contínuos*
  - *o front-end não carrega devido a falha de infraestrutura do Fornecedor*
- 

### **4. O QUE NÃO CONTA COMO “INDISPONIBILIDADE”**

*Para evitar abusos ou interpretações erradas:*

#### **Não se considera downtime:**

- *problemas de conexão do Cliente*
  - *fallas de internet, ISP ou rede local do Cliente*
  - *erros causados por APIs externas (Google, Stripe, WhatsApp etc.)*
  - *limitações de planos do Cliente*
  - *interrupções resultantes de:*
    - *manutenção programada*
    - *atualizações urgentes de segurança*
    - *força maior (ver secção 10)*
  - *erros de browsers antigos ou desatualizados*
  - *fallas causadas por má configuração do Cliente*
  - *desempenho reduzido mas funcional (“degradation”)*
- 

### **5. MANUTENÇÃO PROGRAMADA**

#### **5.1. Janelas de manutenção**

- *realizadas preferencialmente entre 00:00 e 06:00 UTC*
- *notificadas com 48 horas de antecedência*

## **5.2. Manutenções urgentes**

*Para corrigir vulnerabilidades críticas, poderão ocorrer sem aviso prévio.*

---

## **6. SUPORTE TÉCNICO**

### **6.1. Canais disponíveis**

- *Email: suporte@myworldsoftware.com*
- *Painel de suporte do Cliente (quando disponível)*
- *Chat (quando disponível)*

### **6.2. Horário**

- *Segunda a Sexta*
  - *09:00 – 18:00 (UTC)*
  - *Excluindo feriados nacionais de Portugal*
- 

## **7. TEMPOS DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO**

### **7.1. Classificação de Severidade**

#### **Severidade 1 — Crítica**

- *Serviço completamente indisponível*
  - *Dados inacessíveis*
  - *APIs principais indisponíveis*  
**Resposta:** até 4 horas úteis  
**Resolução pretendida:** até 24h (não garantida)
- 

#### **Severidade 2 — Alta**

- *Funções principais degradadas*
  - *Erros persistentes em partes essenciais*  
**Resposta:** até 8 horas úteis  
**Resolução pretendida:** até 3 dias úteis
-

### **Severidade 3 — Média**

- *Funções secundárias apresentando erros*

- *Impacto moderado*

**Resposta:** *até 24 horas úteis*

**Resolução pretendida:** *até 7 dias úteis*

---

### **Severidade 4 — Baixa**

- *Questões estéticas, melhorias, sugestões*

**Resposta:** *até 72 horas úteis*

**Resolução pretendida:** *backlog de desenvolvimento*

---

## **8. RESTRIÇÕES DO SLA**

*O SLA não se aplica quando:*

- *há incumprimento dos Termos pelo Cliente*
  - *há falha provocada por integrações externas*
  - *o Cliente utiliza browsers incompatíveis*
  - *há manipulação inadequada da plataforma*
  - *o Cliente excede limites de utilização ou planos*
  - *problemas derivam de força maior*
- 

## **9. BACKUPS E RECUPERAÇÃO**

### **9.1. Backups**

- *Backups diários*
- *Conservação mínima: 7 dias*
- *Backups completos + incrementais (dependendo do serviço)*

### **9.2. Recuperação de desastre**

*Tempo estimado para restauração em caso de falha grave:*

- **Objetivo RTO:** *12 horas*

- **Objetivo RPO:** 24 horas

(*RTO = tempo para restaurar. RPO = máximo de perda de dados aceitável.*)

---

## **10. FORÇA MAIOR**

*Nenhuma das partes será responsável por falhas resultantes de:*

- *desastres naturais*
  - *incêndios*
  - *guerras*
  - *greves*
  - *falhas de energia externas*
  - *falhas de rede global*
  - *ataques massivos DDoS*
  - *falhas de terceiros essenciais*
- 

## **11. ALTERAÇÕES AO SLA**

*O Fornecedor poderá alterar este SLA mediante aviso:*

- *no painel do Cliente*
- *por email*
- *no website oficial*

*A continuidade do uso implica aceitação.*

---

## **12. LEI APPLICÁVEL E FORO**

*Regido pela lei portuguesa.*

*Foro competente: Lisboa.*

---

## *SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)*

### **13. CONTACTO**

*Para questões relacionadas com este SLA:*

 **suporte@myworldsoftware.com**

# **Política de Uso Aceitável (AUP)**



*POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)*

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

## **POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)**

*Ao utilizar o Serviço, o Cliente concorda com esta Política de Uso Aceitável.*

---

### **1. OBJETO**

*Esta Política define atividades proibidas, restrições e obrigações impostas ao Cliente e aos seus utilizadores, para garantir o uso legal, seguro e adequado do Serviço.*

---

### **2. PRINCÍPIOS GERAIS**

*O Cliente compromete-se a:*

- *utilizar o Serviço em conformidade com a lei*
- *evitar comportamentos que prejudiquem o Fornecedor, outros utilizadores ou terceiros*
- *garantir que seus utilizadores internos também cumprem esta Política*

*A violação da AUP pode resultar em suspensão imediata da conta, sem reembolso, conforme o MSA.*

---

### **3. ATIVIDADES PROIBIDAS**

#### **3.1. Atividades ilegais**

*É estritamente proibido utilizar o Serviço para:*

- *fraudes ou esquemas fraudulentos*
- *lavagem de dinheiro*
- *assédio, bullying, difamação*
- *distribuição de malware, vírus, ransomware*
- *pornografia ilegal ou exploração de menores*
- *ameaças, atividades terroristas ou relacionadas*
- *violação de propriedade intelectual*
- *obtenção de dados pessoais sem base legal*
- *divulgação de dados confidenciais de terceiros*

### **3.2. Abusos técnicos**

*É proibido:*

- *engenharia reversa, descompilação ou tentativa de aceder ao código-fonte*
  - *scraping automatizado sem permissão*
  - *executar bots que sobrecreguem o Serviço*
  - *tentativas de contornar limites de plano*
  - *manipular APIs de forma abusiva*
  - *testar vulnerabilidades sem autorização por escrito*
  - *ataques DDoS, brute force ou exploração de falhas*
- 

### **3.3. Uso excessivo ou desproporcional**

*A My World Software poderá limitar ou suspender contas que causem:*

- *uso anormal de CPU, RAM ou bandwidth*
- *volume excessivo de chamadas à API*
- *geração de carga que prejudique outros clientes*
- *utilização incompatível com o plano contratado*

*Os limites serão definidos por métricas internas de Fair Use.*

---

### **3.4. Violação de privacidade ou dados**

*É proibido:*

- *inserir dados pessoais sem consentimento ou base legal*
- *exportar dados sem autorização*
- *usar o Serviço para fins de vigilância ilegal*
- *tentar aceder a dados de outros clientes*
- *armazenar dados proibidos por lei*

## **POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)**

*Em particular, o Cliente é responsável por dados sensíveis (art. 9.º RGPD).*

---

### **4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

*O Cliente deve:*

- *assegurar que possui base legal para todos os dados processados*
  - *respeitar leis de proteção de dados (RGPD, LGPD, etc.)*
  - *manter credenciais confidenciais*
  - *não partilhar acessos com terceiros não autorizados*
  - *monitorizar o uso da sua equipa*
  - *manter os dados de pagamento atualizados*
- 

### **5. SEGURANÇA E COMPORTAMENTO**

*O Cliente não pode:*

- *tentar desativar mecanismos de segurança*
  - *interferir na operação da plataforma*
  - *tentar ultrapassar mecanismos de autenticação*
  - *utilizar contas descartáveis para abuso*
  - *criar múltiplas contas para contornar limites*
  - *partilhar credenciais publicamente*
- 

### **6. CONTEÚDOS PROIBIDOS**

*O Cliente não pode armazenar ou processar conteúdos que:*

- *violem direitos autorais*
- *contenham discursos de ódio*
- *promovam discriminação*
- *atentem contra a lei*

## *POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)*

- *contenham dados altamente sensíveis sem base legal*
  - *constituam spam ou campanhas agressivas*
- 

## **7. USO DAS INTEGRAÇÕES**

*As integrações externas (Google Calendar, Google Drive, Stripe, WhatsApp etc.) devem seguir:*

- *termos das plataformas externas*
- *limites de API*
- *regras de segurança*

*A My World Software pode desativar integrações abusivas.*

---

## **8. COMUNICAÇÃO E SUPORTE**

*O Cliente deve comunicar:*

- *incidentes de segurança*
- *suspeitas de violação*
- *contas comprometidas*
- *acessos não autorizados*

*O Suporte pode solicitar logs ou informação adicional, respeitando o RGPD.*

---

## **9. SUSPENSÃO E RESCISÃO**

*A My World Software pode suspender ou encerrar a conta, sem aviso prévio, se:*

- *houver risco à segurança*
- *houver uso ilegal ou abusivo*
- *houver violação desta Política*
- *houver danos reais ou potenciais à infraestrutura*
- *houver investigação legal em curso relacionada ao Cliente*

*Suspensões emergenciais podem ocorrer imediatamente.*

## **10. ALTERAÇÕES À AUP**

*A My World Software pode atualizar esta Política mediante aviso no painel do Cliente.*

*O uso continuado implica aceitação.*

---

## **11. CONTACTO**

*Para questões relacionadas com esta Política:*

-  [compliance@myworldsoftware.com](mailto:compliance@myworldsoftware.com)
-  [suporte@myworldsoftware.com](mailto:suporte@myworldsoftware.com)

# **POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES**



*POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES

### 1. Objetivo

Esta política define os tipos de conteúdos e atividades **estritamente proibidos** nos produtos SaaS da My World Software, incluindo:

- *uploads*
- *mensagens*
- *notas*
- *anexos*
- *integrações*
- *campos de dados*
- *informação transmitida ou tratada através das APIs*

O objetivo é proteger:

- *a infraestrutura*
  - *os dados dos clientes*
  - *a conformidade legal*
  - *a integridade do serviço*
  - *a reputação da empresa*
- 

### 2. Âmbito

Aplica-se a todos os produtos da My World Software:

- *GestClinic*
- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *ferramentas internas ou externas*

Abrange todos os utilizadores:

- *administradores*
- *utilizadores finais*
- *contas empresariais*

## *POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

- *contas técnicas*
  - *subprocessadores*
  - *bots e integrações*
- 

### **3. Princípios Gerais**

#### **3.1. Legalidade**

*Os utilizadores só podem armazenar conteúdos permitidos pela lei portuguesa, europeia e internacional aplicável.*

#### **3.2. Segurança**

*Nenhum conteúdo pode comprometer a segurança do serviço ou dos dados.*

#### **3.3. Integridade**

*O conteúdo enviado deve ser legítimo, apropriado e compatível com o propósito do serviço.*

---

### **4. Conteúdos Estritamente Proibidos**

*A seguir está a lista oficial de conteúdos proibidos.*

*Se algum conteúdo for identificado, a My World Software pode suspender ou bloquear o acesso conforme previsto no MSA e AUP.*

#### **4.1. Malware e Ciberameaças**

*É proibido enviar, armazenar, partilhar ou distribuir:*

- *vírus*
- *worms*
- *ransomware*
- *spyware*
- *trojans*
- *keyloggers*
- *backdoors*

## *POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

- *scripts maliciosos*
- *exploits ou códigos de ataque*
- *arquivos manipulados para comprometer a segurança*

### **4.2. Spam e Abuso da Plataforma**

*Proibido:*

- *envio massivo de e-mails não solicitados*
- *campanhas automatizadas sem consentimento*
- *utilização do SaaS como plataforma de spam*
- *abuso de recursos (ex.: criação em massa de dados sem finalidade legítima)*

### **4.3. Conteúdos Ilegais**

*Proibido armazenar, enviar ou inserir:*

- *informação obtida por meios ilícitos*
- *dados robados*
- *conteúdos protegidos por copyright sem autorização*
- *instruções para crimes informáticos*
- *materiais difamatórios ou caluniosos*
- *conteúdos que violem leis de proteção de dados*

### **4.4. Dados Altamente Sensíveis Proibidos**

*(Válido especialmente para produtos que **NÃO** são destinados a saúde ou áreas sensíveis)*

*Exemplos:*

- *dados biométricos não autorizados*
- *dados fiscais complexos (ex.: IRS completos)*
- *dados de cartões de crédito em texto simples*

## *POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

- *dados de menores sem base legal*
- *informações de passaporte em campos inadequados*

*Para o GestClinic, dados de saúde são permitidos, desde que:*

- *façam parte da finalidade clínica*
- *estejam dentro do fluxo e tabelas adequadas*
- *sejam tratados apenas dentro das seções dedicadas (prontuários, anamnese, anexos autorizados)*

### **4.5. Conteúdos Abusivos ou Ofensivos**

*Proibidos:*

- *discursos de ódio*
- *discriminação*
- *assédio*
- *violência explícita*
- *conteúdo sexual explícito*
- *ameaças*
- *insultos direcionados a indivíduos ou grupos*

### **4.6. Material Protegido sem Autorização**

*Inclui:*

- *fotos*
- *PDFs*
- *documentos*
- *vídeos*
- *áudio*
- *obras intelectuais que violem direitos de autor*

## *POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

### **4.7. Fraude e Atividades Enganosas**

*Proibido:*

- *criar identidades falsas*
- *manipular dados para enganar outros utilizadores*
- *criar contas duplicadas para contornar limites*
- *utilizar o SaaS para fins fraudulentos*

### **4.8. Manipulação de APIs ou Integrações**

*Proibido:*

- *abusar de endpoints*
  - *flood de requests*
  - *utilizar tokens de outra conta*
  - *desacelerar ou atacar a infraestrutura*
- 

## **5. Conteúdos de Alto Risco (Permitidos Apenas com Autorização)**

*Alguns conteúdos só são permitidos:*

- *mediante avaliação*
- *mediante contrato customizado (ex.: enterprise)*
- *com medidas técnicas adicionais*

*Inclui:*

- *grandes volumes de dados pessoais sensíveis*
- *integrações que importam dados de terceiros*
- *bases de dados externas em massa*
- *API automations de alto uso*

## **6. Monitorização e Detecção**

*A My World Software pode:*

## **POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES**

- *monitorizar padrões anómalos*
- *utilizar antivírus/antimalware nos uploads*
- *bloquear uploads perigosos*
- *suspender contas envolvidas em abuso*
- *limitar funcionalidades para prevenir danos*

*Sempre respeitando o RGPD e a privacidade.*

---

### **7. Consequências do Incumprimento**

*O não cumprimento pode resultar em:*

- *bloqueio temporário*
  - *remoção do conteúdo*
  - *suspensão total da conta*
  - *cessação do contrato (MSA)*
  - *denúncia às autoridades (em casos graves)*
  - *cobrança de custos decorrentes do abuso (ex.: incidentes, danos ao serviço)*
- 

### **8. Responsabilidades dos Utilizadores**

*Os utilizadores devem:*

- *garantir que possuem direitos sobre o conteúdo inserido*
- *não enviar informação de terceiros sem base legal*
- *verificar que os ficheiros enviados são seguros*
- *cumprir com leis de copyright e privacidade*
- *seguir as indicações das equipas de suporte e segurança*

### **9. Responsabilidades Internas da My World Software**

- *monitorizar risco sem violar privacidade*

## *POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES*

- *aplicar medidas técnicas adequadas*
  - *comunicar violações quando necessário*
  - *definir processos de resposta rápida*
  - *proteger o serviço e os utilizadores legítimos*
- 

### **10. Revisão e Atualização**

*Esta política será revista:*

- *anualmente*
- *após incidentes*
- *após lançamento de novos produtos*
- *quando a legislação aplicável for atualizada*

# **POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS**



*POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS*

### **1. Objetivo da Política**

*A presente Política de Exportação de Dados define:*

- *os direitos dos utilizadores e clientes relativamente à portabilidade e extração dos seus dados;*
- *os formatos suportados;*
- *os prazos internos e legais;*
- *os procedimentos disponibilizados pela My World Software para exportação de dados;*
- *regras de segurança durante a exportação.*

*Esta política cumpre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), nomeadamente o Artigo 20.º — Portabilidade de Dados.*

---

### **2. Âmbito de Aplicação**

*Esta política aplica-se a:*

- *Websites e plataformas My World Software*
- *Todos os serviços SaaS fornecidos pela My World Software*
- *Sistemas internos de gestão de contas e faturação*
- *Dados recolhidos, tratados e armazenados no contexto dos serviços contratados*

*Inclui tanto utilizadores finais como administradores de conta de clientes empresariais.*

---

### **3. Direitos do Utilizador e do Cliente**

**O utilizador tem o direito de:**

1. **Solicitar a exportação dos seus dados pessoais num formato estruturado, de uso comum e leitura automática.**
2. **Receber os dados diretamente, ou**
3. **Solicitar a transferência para outro fornecedor, quando tecnicamente viável.**
4. **Obter uma cópia completa dos dados tratados sobre si, incluindo logs aplicáveis (exceto dados que afetem segurança ou terceiros).**

**O cliente empresarial tem o direito de:**

## *POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS*

1. *Exportar todos os dados da sua conta, incluindo conteúdos gerados por utilizadores autorizados.*
  2. *Receber assistência técnica na migração (exportação premium para clientes enterprise).*
  3. *Solicitar exportações completas em caso de cancelamento ou término de contrato.*
- 

### **4. Tipos de Dados Abrangidos pela Exportação**

*A My World Software permite a exportação dos seguintes conjuntos de dados:*

- **Dados pessoais do utilizador** (*perfil, preferências, informações de contacto*)
- **Dados operacionais** associados à utilização do SaaS
- **Históricos relevantes**
- **Registos de atividade associados ao utilizador** (*logs não sensíveis*)
- **Dados inseridos manualmente pelo cliente nos sistemas** (*registos, configurações, conteúdos próprios*)

**Dados excluídos (por motivos legais e de segurança):**

- *chaves de API internas*
  - *tokens de encriptação*
  - *credenciais ou palavras-passe*
  - *logs internos de segurança*
  - *dados referentes a terceiros que não façam parte da conta do cliente*
  - *conteúdo que infrinja direitos autorais ou lei aplicável*
  - *conteúdo eliminado previamente e já fora da retenção legal*
-

## POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS

### 5. Formatos Disponíveis para Exportação

A My World Software disponibiliza exportações em:

- **JSON**

Para clientes enterprise, formatos adicionais podem ser disponibilizados mediante acordo comercial específico como por exemplo:

- **CSV**
  - **XLSX**
  - **PDF** (*para certos registos, relatórios e logs*)
  - **ZIP** (*para exportação completa por conta*)
- 

### 6. Métodos de Exportação Disponíveis

A exportação pode ocorrer de três formas:

#### 6.1. Exportação via Painel (Self-Service)

Para utilizadores autenticados:

- *Exportação de dados pessoais*
- *Exportação de configurações*
- *Exportação de informação associada ao perfil*

#### 6.2. Exportação Completa da Conta (Administração)

Disponível para administradores do cliente, incluindo:

- *Todos os registos associados à conta*
- *Histórico aplicável*
- *Conteúdos inseridos pelo cliente*
- *Arquivos associados (quando aplicável)*

#### 6.3. Exportação mediante solicitação formal

Indicado para:

- *clientes enterprise*
- *grandes volumes de dados*

## POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS

- *formatos personalizados*
- *casos de migração entre sistemas*

*Solicitações formais devem ser enviadas para:*

 **privacy@myworldsoftware.com**

---

## 7. Prazos de Processamento

*Os prazos seguem o RGPD e boas práticas de mercado:*

### 7.1. Exportação Self-Service

*Imediata ou em poucos minutos.*

### 7.2. Exportações completas

*Processadas em:*

- *até 30 dias (prazo legal RGPD)*
  - *podendo ser estendido por mais 60 dias em casos complexos com grande volume de dados*
  - *clientes enterprise podem ter prazos reduzidos conforme contrato*
- 

## 8. Segurança Durante a Exportação

*A My World Software garante que:*

- *dados exportados são cifrados durante a transferência (TLS 1.2+)*
- *ficheiros ZIP podem ser enviados cifrados com password (AES-256) mediante solicitação*
- *a exportação só é disponibilizada ao titular ou administrador da conta*
- *exportações automáticas requerem sessão autenticada válida*
- *links temporários expiram após X horas (configuração do sistema)*

*A empresa pode negar exportações caso existam riscos de:*

- *violação de direitos de terceiros*
- *comprometer segurança*

## POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS

- *violar leis aplicáveis*
  - *abuso de funcionalidades*
- 

### 9. Exportação após Cancelamento ou Encerramento de Conta

*Em caso de:*

- *cancelamento voluntário*
- *rescisão contratual*
- *término de subscrição*

*O cliente tem direito a exportar os seus dados no prazo de:*

- **30 dias após o término da conta (mínimo garantido)**
- *podendo ser estendido em planos enterprise*

*Após este prazo:*

- *os dados são eliminados conforme a Política de Retenção e Eliminação de Dados*
  - *backups são eliminados após o ciclo de retenção técnico*
- 

### 10. Limitações da Exportação

*A exportação não inclui:*

- *funcionalidades próprias da plataforma*
  - *código-fonte*
  - *modelos proprietários*
  - *estrutura da base de dados*
  - *dados de terceiros*
  - *dados já eliminados previamente*
  - *ficheiros com direitos autorais de terceiros enviados pelo utilizador*
- 

### 11. Atualizações da Política

## *POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS*

*Esta Política pode ser atualizada periodicamente.  
Alterações relevantes serão comunicadas ao utilizador.*

*Data da última atualização: [DATA]*

---

### **12. Contactos**

*Para exercer o direito de portabilidade ou solicitar exportações:*

 **privacy@myworldsoftware.com**

# **POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS**



*POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## **POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS**

### **1. Objetivo da Política**

*A presente Política estabelece:*

- *os prazos de retenção de dados*
- *os procedimentos de eliminação de contas e perfis de utilizadores*
- *as regras de eliminação permanente de dados*
- *os direitos dos utilizadores e clientes*
- *obrigações legais aplicáveis (RGPD, Art. 5.º, 6.º, 17.º e 20.º)*
- *responsabilidades internas pelo tratamento dos pedidos de eliminação*

*Aplica-se a todos os websites, plataformas e serviços SaaS da My World Software.*

---

### **2. Âmbito de Aplicação**

*Esta política aplica-se a:*

- *Contas de utilizadores individuais*
- *Contas de administradores*
- *Contas empresariais (clientes SaaS)*
- *Subscrições ativas, canceladas ou expiradas*
- *Dados gerados ou armazenados através dos serviços contratados*

*Inclui todos os serviços My World Software, como:*

- *GestClinic*
  - *My World CRM*
  - *My World OMS*
  - *Serviços futuros integrados na plataforma*
- 

### **3. Tipos de Dados Abrangidos pela Retenção**

*Esta política cobre os seguintes tipos de dados:*

## *POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS*

### **3.1. Dados pessoais do utilizador**

- *Nome*
- *E-mail*
- *Contactos*
- *Preferências de conta*
- *Configurações*

### **3.2. Dados operacionais**

- *logs funcionais*
- *atividades do utilizador*
- *integrações usadas*
- *histórico de sessões*

### **3.3. Dados inseridos pelo cliente**

*Varia por plataforma e produto, e inclui:*

- *registos*
- *configurações*
- *ficheiros anexados*
- *conteúdos criados pelo utilizador*
- *dados administrativos da conta*

### **3.4. Dados técnicos**

- *IP*
- *user agent*
- *carimbos de data e hora*
- *logs de segurança*

### **3.5. Dados de faturação**

- *histórico de faturas*
- *recibos*

## POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS

- *notas de crédito*
  - *dados de transações*
- 

### 4. Motivos legais para retenção

A My World Software só mantém dados pelo tempo necessário para:

- *cumprimento de obrigações legais (ex.: fiscalidade)*
- *prestação dos serviços contratados*
- *segurança e prevenção de fraude*
- *defesa de direitos legais*
- *portabilidade e suporte pós-cancelamento*

Conforme Art. 17.º (Direito ao apagamento) e Art. 5.º (Limitação da Retenção), minimizamos o período de retenção sempre que possível.

---

### 5. Prazos de Retenção de Dados

A tabela abaixo resume os prazos aplicáveis:

Tipo de Dado	Retenção	Base Legal
Dados pessoais do utilizador	<i>Eliminados até 30 dias após pedido ou cancelamento</i>	<i>Art. 17.º RGPD</i>
Dados operacionais / conteúdos do cliente	<i>Eliminados até 30 dias após término de conta</i>	<i>Prestação de serviço</i>
Logs técnicos	<b>90 dias</b>	<i>Interesse legítimo + segurança</i>
Backups	<i>Até 30 dias adicionais após eliminação</i>	<i>Necessidade técnica</i>
Dados de faturação	<b>10 anos (Portugal)</b>	<i>Obrigações legais fiscais</i>
Comunicações de suporte	<b>24 meses</b>	<i>Interesse legítimo</i>
Dados anonimizados	<i>Indefinidamente</i>	<i>Não são dados</i>

## *POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS*

<b>Tipo de Dado</b>	<b>Retenção</b>	<b>Base Legal</b>
		<i>pessoais</i>

*Prazos podem ser ajustados para clientes enterprise sob contrato específico.*

---

### **6. Procedimento de Eliminação de Conta**

*O procedimento segue as etapas:*

---

#### **6.1. Pedido de eliminação**

*O utilizador pode solicitar a eliminação através de:*

- *painel da conta (“Eliminar Conta”)*
  - *contacto direto com suporte*
  - *contacto com o DPO*
  - *e-mail: privacy@myworldsoftware.com*
- 

#### **6.2. Verificação de identidade**

*Para evitar abuso, fraude ou acesso indevido, a My World Software pode exigir:*

- *confirmação por e-mail*
  - *validação via 2FA (se disponível)*
  - *confirmação por administradores em contas empresariais*
- 

#### **6.3. Janelas de segurança**

*Antes da eliminação permanente, aplicamos:*

- **Período de tolerância de 7 dias** (*revogação voluntária*)
  - *Notificação automática ao utilizador*
  - *Cancelamento imediato de sessões ativas*
-

## **POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS**

### **6.4. Eliminação definitiva**

*Após expirar a janela de segurança:*

- *utilizador é marcado como "pending deletion"*
- *dados pessoais são apagados*
- *dados operacionais associados são eliminados*
- *conteúdos do cliente são destruídos de forma permanente*
- *backups são limpos nos ciclos seguintes*
- *tokens, sessões e chaves são invalidados*

*O processo completo leva até 30 dias, conforme RGPD.*

---

### **7. Retenção após cancelamento de subscrição**

*Ao cancelar uma conta paga ou trial:*

**O cliente tem direito a:**

- *Exportar os seus dados (Art. 20.º — Portabilidade)*
- *Solicitar extensão da janela de acesso (enterprise)*
- *Receber suporte básico para migração*

**A My World Software:**

- *Mantém dados por até 30 dias, exceto dados fiscais*
  - *Elimina tudo após esse período*
  - *Não garante recuperação após eliminação*
- 

### **8. Exceções à Eliminação**

**Dados não serão eliminados quando:**

- *necessárias obrigações fiscais (ex.: faturas)*
- *existirem litígios, disputas ou investigações ativas*
- *eliminação afetar direitos de terceiros*

## *POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS*

- *a eliminação comprometer segurança ou sistemas internos*

*Nesses casos, o cliente será informado.*

---

### **9. Pseudonimização e Anonimização**

*Sempre que possível:*

- *dados podem ser anonimizados em vez de eliminados*
  - *dados anonimizados deixam de ser dados pessoais*
  - *podem ser usados para estatísticas e melhoria de serviços*
  - *não permitem reidentificação do utilizador*
- 

### **10. Exportação Antes da Eliminação**

*O utilizador pode solicitar exportação dos dados antes da eliminação definitiva.*

*Formatos suportados:*

- *JSON*

*Outros formatos como:*

- *CSV*
- *XLSX*
- *ZIP*

*Devem ser solicitados e podem ou não ser possíveis de exportar.*

*O direito de portabilidade segue a **Política de Exportação de Dados**.*

---

### **11. Confirmação de Eliminação**

*Após conclusão:*

- *o utilizador recebe confirmação eletrónica*
- *a conta fica permanentemente inacessível*
- *não é possível recuperar dados apagados*

## **12. Atualizações da Política**

*Esta política pode ser atualizada periodicamente.  
Alterações relevantes serão comunicadas.*

*Última atualização: [DATA]*

---

## **13. Contactos**

 [privacy@myworldsoftware.com](mailto:privacy@myworldsoftware.com)

# **POLÍTICA DE OFFBOARDING**

## **(Cancelamento e Encerramento de Contas)**



**POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)**

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## **POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)**

### **1. Objetivo**

*Esta política estabelece o processo formal de **offboarding** de clientes e utilizadores da My World Software, garantindo:*

- *transparência no cancelamento*
- *manutenção dos direitos do cliente*
- *exportação dos dados em conformidade com o RGPD*
- *eliminação segura dos dados após o término*
- *responsabilidades internas de suporte, produto, DPO e DevOps*

*Aplica-se a todos os produtos SaaS da empresa:*

- *GestClinic*
  - *My World CRM*
  - *My World OMS*
  - *e futuros serviços My World Software*
- 

### **2. Âmbito**

*Aplica-se a:*

- *todos os clientes e utilizadores com contas ativas*
  - *dados pessoais e operacionais armazenados*
  - *dados financeiros e de faturação*
  - *ambientes de produção, staging e backups*
  - *subprocessadores envolvidos no tratamento*
  - *equipas internas responsáveis por produto, suporte e segurança*
-

### **3. Princípios Gerais**

#### **3.1. Direito ao cancelamento**

*O cliente pode cancelar o serviço a qualquer momento.*

#### **3.2. Direito à exportação**

*O cliente tem direito a exportar todos os seus dados antes da eliminação.*

#### **3.3. Eliminação segura**

*Todos os dados devem ser removidos de forma permanente e irreversível, salvo obrigações legais.*

#### **3.4. Transparência do processo**

*O cliente deve ser informado do estado do processo de offboarding.*

#### **3.5. Retenção mínima**

*Todos os dados são eliminados no prazo definido, exceto dados fiscais.*

---

### **4. Etapas do Processo de Offboarding**

*O fluxo de offboarding segue 6 fases obrigatórias.*

#### **4.1. Fase 1 — Pedido de Cancelamento**

*O pedido pode ser realizado via:*

- *painel do cliente (“Cancelamento da Conta”)*
- *ticket de suporte*
- *e-mail de contacto*

*O suporte deve:*

- *confirmar identidade do solicitante*
- *confirmar se é administrador da conta*
- *abrir registo interno do processo*

*Registo obrigatório inclui:*

- *ID da conta*
- *titular responsável*

## **POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)**

- *data e hora do pedido*
- *motivo (opcional)*

### **4.2. Fase 2 — Confirmação e Informação ao Cliente**

*O suporte deve enviar mensagem formal indicando:*

- *data prevista de encerramento*
- *instruções para exportação*
- *prazos de retenção pós-cancelamento*
- *aviso sobre eliminação permanente dos dados*

*Para contas empresariais:*

- *deve ser enviado documento com todas as opções de exportação*
- *deve ser indicada a possibilidade de exportação assistida (enterprise)*

### **4.3. Fase 3 — Exportação de Dados (Opcional mas Recomendado)**

*O cliente pode:*

#### **A) Exportar automaticamente pelo painel**

*Inclui:*

- *dados da conta*
- *registos operacionais*
- *configurações*
- *anexos (quando suportado)*

*Formatos disponíveis:*

- *JSON*
- *CSV (sob consulta)*
- *XLSX (sob consulta)*
- *ZIP (sob consulta)*

## *POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)*

### **B) Solicitar Exportação Completa**

*Gerida por suporte + DevOps:*

- *incluir logs (quando aplicável)*
- *incluir histórico relevante*
- *pode incluir ficheiros adjacentes*
- *enviado de forma segura (link protegido + expiração)*

**Regra RGPD:**

*Exportação deve ocorrer antes da eliminação definitiva.*

### **4.4. Fase 4 — Suspensão e Encerramento da Conta**

*Após o pedido de cancelamento:*

- *a subscrição é suspensa*
- *acessos são revogados*
- *tokens e sessões são invalidados*
- *integrações conectadas são desativadas*
- *faturação recorrente é cancelada*

*Conta entra no estado: “Encerramento Em Progresso”.*

#### **4.5. Fase 5 — Retenção Pós-Cancelamento (Período de Graça)**

*Após cancelar, os dados são mantidos por:*

**30 dias (padrão)**

*Durante este período o cliente pode:*

- *reativar a conta*
- *recuperar dados*
- *exportar dados adicionais*

**Exceções:**

- **Dados fiscais** → *retidos por 10 anos*
- **Dados anonimizados** → *retidos indefinidamente*
- *Contas enterprise* → *prazo pode ser customizado em contrato*

#### **4.6. Fase 6 — Eliminação Definitiva**

*Após o período de retenção:*

- 1. Todos os dados pessoais são eliminados**
- 2. Dados operacionais são destruídos**
- 3. Backups contendo esses dados expiram conforme ciclo**
- 4. Dados financeiros são mantidos conforme lei**
- 5. Logs técnicos são mantidos por 90 dias adicionais**
- 6. Dados anonimizados permanecem no sistema**

*O processo é concluído apenas quando:*

- ✓ *Base de dados principal atualizada*
  - ✓ *Backups identificados para expiração*
  - ✓ *Tokens eliminados*
  - ✓ *Contas e permissões revogadas*
  - ✓ *Registros internos atualizados*
-

## **5. Fluxo Interno de Equipa (Procedimento Operacional)**

### **5.1. Suporte**

- *recebe e valida o pedido*
- *informa o cliente*
- *abre registo interno*
- *confirma se há exportações pendentes*
- *coordena com Produto e DevOps*

### **5.2. Produto**

- *valida a interpretação correta dos dados exportáveis*
- *assegura que todos os módulos cumprem regras de offboarding*

### **5.3. DevOps**

- *revoga acessos e tokens*
- *processa exportação assistida (se necessário)*
- *executa eliminação técnica*
- *confirma eliminação no inventário*

### **5.4. DPO**

- *valida pedidos sensíveis*
- *garante conformidade RGPD*
- *documenta o processo na auditoria interna*

### **5.5. Direção (casos excepcionais)**

- *aprova exceções*
  - *executa decisões contratuais críticas*
-

## **POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)**

### **6. Comunicação ao Cliente**

*Comunicações obrigatórias:*

#### **1. Confirmação do pedido**

*Enviada pela equipa de suporte.*

#### **2. Disponibilização da exportação (quando aplicável)**

*Link protegido, expira em X horas.*

#### **3. Aviso de eliminação iminente**

*Enviado 7 dias antes da eliminação definitiva.*

#### **4. Confirmação de encerramento**

*Enviado ao finalizar o processo.*

---

### **7. Responsabilidades Internas**

<b>Área</b>	<b>Responsabilidade</b>
-------------	-------------------------

<i>Suporte</i>	<i>Coordenar comunicação e fluxo</i>
----------------	--------------------------------------

<i>Produto</i>	<i>Garantir que módulos suportam exclusão</i>
----------------	---

<i>DevOps</i>	<i>Execução técnica de eliminação e exportação</i>
---------------	--

<i>Segurança</i>	<i>Verificar conformidade e risco</i>
------------------	---------------------------------------

<i>DPO</i>	<i>Garantir cumprimento RGPD</i>
------------	----------------------------------

<i>Direção</i>	<i>Aprovação de exceções</i>
----------------	------------------------------

## **8. Registros Internos Obrigatórios**

*Cada offboarding deve gerar registo contendo:*

- *ID do cliente*
- *titular da conta*
- *data do pedido*
- *data da eliminação*
- *tipo de conta (individual / empresa)*
- *tipo de exportação realizada*
- *confirmação de destruição*
- *logs técnicos (quando aplicável)*
- *nome do responsável pelo procedimento*

*Retenção do registo: 24 meses.*

---

## **9. Exceções**

*Dados não podem ser eliminados quando:*

- *existe litígio ativo*
  - *há obrigação fiscal de retenção*
  - *investigação interna ou externa em curso*
  - *retenção adicional está prevista em contrato enterprise*
- 

## **10. Atualização desta Política**

*Revisão obrigatória:*

- *anual*
- *após incidentes*
- *após mudanças legais*
- *após lançamento de novos produtos SaaS*

# **POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)**



*POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)*

### **1. Objetivo**

*Esta política define as regras, prazos e procedimentos para a descontinuação (sunset) de:*

- *funcionalidades*
- *módulos*
- *APIs*
- *versões do software*
- *integrações*
- *modelos de subscrição*
- *componentes técnicos*
- *aplicações móveis ou web associadas*

*A política visa:*

- *garantir previsibilidade ao cliente*
  - *mitigar impacto operacional*
  - *assegurar conformidade legal*
  - *fornecer tempo suficiente para migração*
  - *manter coerência nos lançamentos e retiradas de features*
- 

### **2. Âmbito**

*Aplica-se a todos os produtos SaaS da My World Software:*

- *GestClinic*
- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *Próximas soluções e micro-SaaS*

*Abrange também:*

- *APIs internas e públicas*
- *Webhooks*

- *Aplicações móveis*
  - *Ferramentas auxiliares (dashboards, integrações externas, sincronizações, módulos premium, etc.)*
- 

### **3. Definições**

#### **3.1. Depreciação**

*Processo formal que indica que uma funcionalidade ou API será retirada no futuro.*

#### **3.2. Sunset**

*Momento em que a funcionalidade deixa de funcionar ou é totalmente removida.*

#### **3.3. Migração**

*Ação necessária por parte do cliente para adaptar-se à nova versão ou funcionalidade substituta.*

#### **3.4. Comunicação Oficial**

*Aviso formal através de:*

- *e-mail*
  - *painel administrativo*
  - *changelog*
  - *página de status*
  - *documentação oficial*
- 

### **4. Categorias de Depreciação e Prazos**

*Dependendo do impacto, aplicam-se prazos mínimos:*

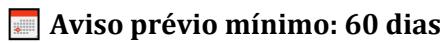
#### **4.1. Funcionalidades de Baixo Impacto**

*(ex.: ajustes menores, campos pouco usados)*

 **Aviso prévio mínimo: 30 dias**

#### 4.2. Funcionalidades de Médio Impacto

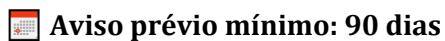
(ex.: dashboards, filtros, relatórios, etapas do fluxo, pequenas automações)



**Aviso prévio mínimo: 60 dias**

#### 4.3. Funcionalidades Críticas / Fluxos Centrais

(ex.: agendamentos, faturação, pacientes, gestão de utilizadores)



**Aviso prévio mínimo: 90 dias**

#### 4.4. APIs públicas ou integrações externas

(ex.: API de pacientes, integração SMS, CRM connectors)

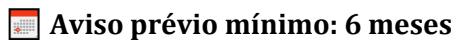


**Aviso prévio mínimo: 180 dias**

- *documentação detalhada da API substituta.*

#### 4.5. Versões completas do software

(ex.: descontinuação da versão antiga do CRM, GestClinic v1.0 sendo substituído)



**Aviso prévio mínimo: 6 meses**

⭐ Pode chegar a 12 meses para clientes enterprise.

---

### 5. Processo de Depreciação

#### 5.1. Fase 1 — Identificação

*A área de Produto valida necessidade e impacto.*

*Inclui:*

- *análise técnica*
- *análise de segurança*
- *impacto no cliente*
- *existência de alternativa*

#### 5.2. Fase 2 — Aprovação Interna

## POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)

A decisão precisa de:

- *Produto*
- *Engenharia*
- *Suporte*
- *Legal (apenas para funcionalidades críticas)*
- *Direção (versões completas ou APIs públicas)*

### 5.3. Fase 3 — Anúncio Oficial (Public Notice)

Deve incluir:

- *nome da funcionalidade API/version a descontinuar*
- *motivo*
- *prazo de depreciação*
- *data do sunset*
- *alternativa ou upgrade recomendado*
- *instruções de migração*

Publicado em:

- ✓ *painel do cliente*
- ✓ *changelog*
- ✓ *documentação técnica*
- ✓ *e-mail (quando aplicável)*

### 5.4. Fase 4 — Período de Transição

Durante este período:

- *a feature continua a funcionar*
- *bugs críticos ainda são corrigidos*
- *novas funcionalidades não são adicionadas*
- *suporte pode ser limitado*

### 5.5. Fase 5 — Sunset (Remoção Definitiva)

## POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)

*Quando a data chega:*

- *funcionalidade/API é removida*
  - *documentação é arquivada*
  - *logs são retidos conforme política interna*
  - *clientes são notificados da conclusão*
- 

## 6. Categorias de Impacto e Exceções

### 6.1. Impacto Elevado

- *APIs críticas*
- *perda de dados caso cliente não migre*
- *mudança estrutural do produto*

*Requer:*

- *migração assistida*
- *suporte prioritário*
- *comunicação reforçada*

### 6.2. Exceções (pode ser removido sem aviso)

*O aviso prévio pode ser omitido em:*

- *vulnerabilidades de segurança*
- *violação legal*
- *uso abusivo ou fraudulento*
- *risco aos dados ou ao serviço*

## *POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)*

### **7. Comunicação ao Cliente**

*Todos os anúncios devem seguir padrão:*

**Assunto:** Aviso de Depreciação — [Funcionalidade/API]

**Corpo:**

- *descrição clara*
  - *link para documentação*
  - *prazos*
  - *impacto*
  - *instruções*
  - *contactos de suporte*
- 

### **8. Responsabilidades Internas**

**Área**            **Responsabilidade**

**Produtos**    *Propor, justificar e planejar depreciação*

**Engenharia** *Analisar viabilidade técnica e cronograma*

**Suporte**      *Ajudar clientes na migração*

**Segurança** *Avaliar riscos e exceções*

**Legal**          *Validar impacto contratual*

**Direção**       *Aprovar casos críticos ou estratégicos*

## *POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)*

### **9. Histórico e Arquivo**

*A My World Software deve manter:*

- *registro de todas as funcionalidades/API deprecated*
- *data de anúncio*
- *data de sunset*
- *motivação*
- *documentação antiga arquivada*
- *registro de comunicação aos clientes*

### **10. Revisão da Política**

*Revisão anual ou sempre que novos produtos SaaS forem lançados.*

# **POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES**



*POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

Data	Versão	Autor	Alteração
<b>21/11/2025</b>	<b>V1.0</b>	<b>My World Software</b>	<b>Criação</b>

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **1. Objetivo**

*Esta política define os princípios, canais, processos e responsabilidades relacionados com todas as comunicações oficiais realizadas pela My World Software aos utilizadores dos seus produtos SaaS.*

*Inclui comunicações sobre:*

- *alterações funcionais*
- *atualizações de software*
- *manutenções*
- *novos lançamentos*
- *incidentes*
- *questões de segurança*
- *termos legais*
- *informações operacionais relevantes*

*A política garante transparência, previsibilidade e alinhamento com obrigações legais, incluindo RGPD e boas práticas internacionais.*

---

### **2. Âmbito**

*Aplica-se a:*

- *GestClinic*
  - *My World CRM*
  - *My World OMS*
  - *Todos os micro-SaaS e produtos futuros*
  - *Website institucional*
  - *Notificações por e-mail, painel do cliente e canais públicos*
-

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **3. Princípios Gerais**

#### **3.1. Clareza**

*As comunicações devem ser simples, objetivas e sem jargões desnecessários.*

#### **3.2. Transparência**

*O utilizador deve ser informado com antecedência adequada sobre alterações que afetem o serviço.*

#### **3.3. Minimização**

*Somente comunicações relevantes devem ser enviadas.*

#### **3.4. Obrigatoriedade legal**

*As comunicações de incidentes e alterações nos termos devem obedecer ao RGPD e demais legislações.*

#### **3.5. Coerência**

*Todas as notificações devem seguir um padrão comum entre produtos.*

---

### **4. Tipos de Comunicações**

#### **4.1. Operacionais (dia a dia)**

- *Atualizações de funcionalidades*
- *Correções de bugs*
- *Melhoria de desempenho*
- *Informações sobre uso do produto*

- 📅 *Frequência: conforme necessidade*
- 📢 *Canal: painel do cliente + changelog*
- ✉️ *E-mail apenas quando relevante*

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **4.2. Manutenções Programadas**

*Envolvem downtime ou impacto na disponibilidade.*

*Regras:*

- *aviso mínimo de **72 horas***
- *deve incluir janela de manutenção*
- *quando possível, realizada em horários de baixo impacto*

 *Canal: e-mail + painel + status page*

### **4.3. Incidentes e interrupções**

*(Cumpre o Plano de Resposta a Incidentes)*

*Regras:*

- *comunicado em até **2 horas** para incidentes críticos*
- *atualização do estado a cada **60 minutos** (alto impacto)*
- *comunicado final após resolução*

 *Canal: status page + e-mail para administradores*

### **4.4. Alterações de Termos Legais (MAJOR version)**

*Inclui:*

- *alterações no MSA*
- *novas obrigações do cliente*
- *mudanças relevantes na política de privacidade*

*Regras:*

- *aviso mínimo de **30 dias***
- *novo aceite quando aplicável*
- *comunicação por e-mail e painel*

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **4.5. Depreciação (Sunset Policy)**

*Respeita os prazos definidos na política de depreciação:*

- *30 a 180 dias conforme impacto*
- *comunicação clara e documentação de migração*
- *e-mail obrigatório para funcionalidades críticas e APIs*

### **4.6. Incidentes de Segurança / Violação de Dados**

*(Cumprimento estrito do RGPD)*

- *notificação para clientes afetados em até 72 horas*
- *detalhe mínimo necessário: impacto, tipo de dados, medidas tomadas*
- *coordenação com o DPO*

 *Canal: e-mail + painel (quando aplicável)*

### **4.7. Comunicações de Marketing**

*(Separadas das comunicações operacionais)*

- *requerem consentimento explícito do utilizador*
- *enviadas apenas por e-mail marketing*
- *sempre com opt-out ativo*

## **5. Canais Oficiais de Comunicação**

### **5.1. Painel do Cliente (In-App Notice)**

*Canal principal para:*

- *avisos operacionais*
- *atualizações*
- *alterações de funcionalidades*

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **5.2. E-mail**

*Utilizado para:*

- *notificações críticas*
- *incidentes*
- *alterações legais*
- *manutenção programada*
- *sunset de funcionalidades críticas*

### **5.3. Status Page**

*Utilizado para:*

- *incidentes*
- *performance*
- *disponibilidade*
- *histórico de problemas*

### **5.4. Website / Documentação**

*Utilizado para:*

- *documentação técnica*
  - *changelog*
  - *lançamentos*
  - *políticas públicas*
-

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **6. Frequência das Comunicações**

<b>Tipo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Canal</b>
<i>Atualizações menores</i>	<i>conforme necessário</i>	<i>painel + changelog</i>
<i>Bugs críticos resolvidos</i>	<i>imediato</i>	<i>painel</i>
<i>Manutenção programada</i>	<i>72h antes</i>	<i>e-mail + painel</i>
<i>Sunset / Depreciação</i>	<i>30–180 dias</i>	<i>e-mail + painel</i>
<i>Alterações legais</i>	<i>30 dias</i>	<i>e-mail + painel</i>
<i>Incidentes</i>	<i>em até 2h</i>	<i>status + e-mail</i>
<i>Incidente de dados</i>	<i>em até 72h</i>	<i>e-mail</i>

### **7. Conteúdo mínimo das comunicações**

*Cada comunicação deve conter:*

- *título claro*
  - *descrição objetiva*
  - *impacto potencial*
  - *instruções de mitigação (quando necessário)*
  - *datas e prazos*
  - *contato para dúvidas*
  - *link para documentação relevante*
-

## *POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES*

### **8. Responsabilidades Internas**

<b>Área</b>	<b>Responsabilidade</b>
<b>Produto</b>	<i>criação do comunicado e plano de impacto</i>
<b>Engenharia</b>	<i>detalhes técnicos e prazos</i>
<b>Suporte</b>	<i>gestão de dúvidas dos clientes</i>
<b>Legal</b>	<i>validação para questões regulatórias</i>
<b>Segurança</b>	<i>comunicação em incidentes e riscos</i>
<b>Direção</b>	<i>aprovação em casos críticos</i>

### **9. Arquivo e Histórico**

*A My World Software mantém:*

- *histórico público no changelog*
  - *histórico privado dos incidentes e manutenções*
  - *cópias dos e-mails enviados*
  - *logs do status page*
  - *documentação das alterações legais*
- 

### **10. Revisão desta Política**

*Revisão anual ou quando:*

- *novos produtos forem lançados*
- *canais de comunicação mudarem*
- *houver alteração relevante de práticas internas*

*Versão do Documento: V1.0.0*

*Data: 21/11/2025*