

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 Constitui objeto do presente contrato o licenciamento de produtos / prestação de serviços da POLIBRAS SOFTWARE, referenciada neste termo como CONTRATADA, à CONTRATANTE referente ao Roteirize apresentado Marketplace seniorX store, cujo aceite foi formalizado via compra no Marketplace seniorX store <https://seniorxstore.senior.com.br/>.
- 1.2 Sob os termos e condições adiante, a CONTRATADA prestará ao CONTRATANTE os serviços previstos no conforme especificações previstas no pedido comercial realizado através da plataforma seniorX store aceito de forma digital pelo CONTRATANTE e que faz parte deste Termo.

2. DA SOLUÇÃO

- 1.3 Pela cessão do direito de uso do ROTEIRIZZE comercializado na modalidade SAAS objeto deste contrato, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, os preços discriminados no Marketplace seniorX store de acordo com a oferta contratada.
- 1.1 O CONTRATANTE tem ciência de que os softwares e serviços contratados são exatamente aqueles previstos no pedido realizado, não estando a CONTRATADA obrigada a fornecer qualquer funcionalidade, melhoria, ou recurso incorporado ao software após o aceite eletrônico do pedido, ainda que estejam previstos em apresentações orais ou escritas realizadas pela CONTRATADA.

3. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ESCOPO TÉCNICO

- 3.1 Esta oferta foi desenvolvida e será suportada pela CONTRATADA.
- 3.2 Todas as especificações técnicas referentes aos itens contemplados neste contrato estão descritas no ANEXO I deste termo, bem como os itens e entregas não contemplados no objeto contratado.
- 3.3 Qualquer alteração ou ajuste não previsto no ANEXO I deste contrato e que a CONTRATANTE demande durante a vigência do contrato, deverá ser alvo de acordo entre as Partes, considerando a possibilidade de necessidade de pagamento de valor adicional.
- 3.4 Em casos de necessidade de atendimento presencial, as despesas com alimentação e deslocamento estarão informadas no descritivo da oferta, e ficam sob responsabilidade do cliente.
- 3.5 O modelo e o prazo de implantação estão descritos na oferta publicada no Marketplace seniorX store.
- 3.6 Em caso de nova versão, funcionalidade, melhoria ou recurso incorporado ao software/produto contratado, o CONTRATANTE receberá aquelas que fazem parte do seu plano contratado. Em caso da nova funcionalidade que não esteja prevista no plano atual contratado, o CONTRATANTE deverá entrar em contato a Senior através do e-mail atendimento@seniorxstore.com.br e solicitar uma proposta de UPGRADE de plano, estando a mesma autorizada a cobrar pela atualização dos serviços a partir do mês seguinte. Na hipótese de o CONTRATANTE reduzir ou simplificar os serviços anteriormente contratados, não haverá reembolso dos valores já pagos. Em qualquer uma das hipóteses, fica dispensada a formalização por aditivo a este contrato.

4. PRÉ-REQUISITOS

Cadastro das coordenadas GPS dos clientes que farão parte de uma rota. Caso não as possua, podemos ajudar na coleta das mesmas

MAQUINA DE INTEGRAÇÃO: máquina local

Processador: mínimo de 2 cores

Memória: mínimo 2GB RAM

Armazenamento: mínimo de 50 GB

Sistema Operacional LINUX

Configuração mínima sugerida: pode utilizar uma máquina virtual ou física.

HOSPEDAGEM: Nuvem Polibras Software

5. SUPORTE TÉCNICO

5.1 Esta oferta é desenvolvida e suportada pela CONTRATADA, porém comercializada pelo Marketplace seniorX store. O serviço de suporte técnico fica sob responsabilidade da CONTRATADA, seguindo suas próprias regras conforme descrito abaixo.

5.2 Atendimento 8x5 durante o horário comercial (de 08:00 as 16:00) para resolução dos alertas/incidentes do atendimento à solicitações do cliente. Utilizado o sistema Syncon Polibras para abertura e acompanhamento dos chamados.

5.3 SLA de atendimento: Informar conforme realidade da empresa

Criticidade	Nível Básico	Nível avançado
Alta	6 horas	4 horas
Média	12 horas	8 horas
Baixa	36 horas	24 horas

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

6.1 Todos os valores, forma, prazo e demais detalhes das condições comerciais estão descritos na oferta publicada no Marketplace seniorX store.

6.2 Política de reajuste: Os valores de contrato mensal, serão reajustados anualmente de forma padrão pelo INPC/IBGE acumulado, utilizando-se o último índice divulgado, tendo como data base a emissão da nota fiscal de licenciamento de uso do sistema ou da data do pedido.

6.3 Política de Trocas e Devoluções: Fica estabelecido como multa entre as partes o valor de 50% do valor global restante do contrato para o período de 12 meses após a assinatura do mesmo. Decorrido este período e respeitando o prazo de aviso prévio de cancelamento, as partes ficam isentas de qualquer multa.

6.4 Regras de cancelamento: Após decorridos 12 meses da assinatura, o contrato pode ser rescindido por qualquer uma das partes com aviso prévio formal de pelo menos 90 dias.

6.5 Suspensão dos serviços por falta de pagamento: A SENIOR se reserva no direito de suspender ou solicitar a suspensão dos serviços SENIOR e de seus PARCEIROS em caso de atraso no pagamento superior a 90 dias.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 A CONTRATADA é exclusivamente responsável pelas informações descritas na oferta, a SENIOR se isenta de qualquer entendimento que o CLIENTE possa ter sobre as ofertas e, portanto, a SENIOR é isenta de toda e qualquer responsabilidade por produtos, serviços, condutas ou conteúdo dos PARCEIROS.

8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1 A CONTRATANTE se obriga a fornecer, em tempo hábil, toda informação que se faça necessária à execução do objeto do contrato dentro dos prazos acordados.

8.2 A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento de todos os parâmetros necessários para alcançar os objetivos especificados no presente termo.

8.3 A CONTRATANTE não poderá, de maneira alguma, alienar, vender, locar, sublocar, ceder, transferir, descompilar ou fazer engenharia reversa do software/produto ou de qualquer de suas funcionalidades, seja no todo ou em parte, tampouco permitir que qualquer terceiro o faça. A CONTRATANTE também não poderá usar o Sistema para qualquer propósito diverso do que lhe foi especificamente autorizado e que é de exclusiva propriedade intelectual da CONTRATADA, sob

pena de incidir nos crimes, penas e multas previstos nos artigos 12 e 14 da Lei 9.609/98.

8.4 Tomar todas as medidas de segurança para que seu pessoal e/ou terceiros não violem nenhum direito de propriedade intelectual da CONTRATADA, e comunicará à CONTRATADA, imediatamente, em caso de qualquer violação à propriedade intelectual de que venha a ter conhecimento;

8.5 Manter sempre atualizado seu cadastro junto à CONTRATADA por e-mail ou telefone, comunicando, imediatamente, sempre que houver quaisquer alterações em seus dados, incluindo, mas não se limitando a endereço, telefone e e-mail para contato, sendo as informações prestadas de sua única e exclusiva responsabilidade.

9. RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

9.1 A CONTRATADA se obriga a executar os serviços contratados e descritos no ANEXO I deste contrato, com níveis técnicos de qualidade, adequados e rigorosamente de acordo com as especificações, prazos e condições contratadas.

9.2 A CONTRATADA se obriga a prestar contas sobre suas atividades, detalhar em cronograma as etapas do projeto, quando solicitado, objeto deste contrato, bem como informar qualquer irregularidade ou evento que possa prejudicar o bom andamento da prestação dos serviços.

9.3 Manter disponíveis os serviços contratados durante 24 horas por dia nos 7 dias da semana, exceto: (i) durante interrupções planejadas (que serão notificadas pela CONTRATADA com pelo menos 48 horas de antecedência através de e-mail, ou aviso no Sistema, ou contato telefônico, e que serão programadas na medida do possível durante as horas do fim de semana, ou (ii) qualquer indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior devidamente justificados).

9.4 Prestar os serviços através de pessoal capacitado, para que os mesmos sejam prestados dentro de um padrão de qualidade e perfeição técnica exigível pelo mercado.

10. CONFIDENCIALIDADE

10.1 Cada parte se compromete a manter e tratar como confidencial e não revelar a terceiros qualquer Informação Confidencial relacionada ao Sistema e aos serviços, dados de usuários, segredo de indústria e outros, ou usar referidas informações para qualquer propósito que não aquele previsto no presente Contrato.

10.2 As partes reconhecem que qualquer quebra das obrigações de confidencialidade deste Contrato pode causar danos à outra parte em valor não prontamente mensurável. Sendo assim, as partes acordam, sem prejuízo a outros direitos ou medidas cabíveis, que a parte infratora deverá reparar a parte reveladora dos danos efetivamente sofridos por esta.

11. PROTEÇÃO DE DADOS

11.1 Sem limitação do precedente, a CONTRATADA se compromete em manter as defesas administrativas, físicas e técnicas adequadas para proteger a segurança, confidencialidade e integridade dos dados do CONTRATANTE. A CONTRATADA se compromete a não: (i) alterar os dados do CONTRATANTE; (ii) divulgar os dados do CONTRATANTE, exceto se exigido pela lei, ou se o CONTRATANTE permitir expressamente por escrito; (iii) acessar os dados do CONTRATANTE exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do CONTRATANTE em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

12. TRATAMENTO DE DADOS

12.1 A CONTRATANTE, como usuária do software/produto da CONTRATADA, obriga-se a realizar o tratamento de dados pessoais por ela coletados de pessoas naturais que identificadas ou identificáveis, de acordo com as disposições legais vigentes e a Lei 13.709/2018 – Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar a efetiva proteção aos mesmos, utilizando-se de tais dados tão somente para o fim necessário à consecução do objeto deste contrato e nos limites expressos do consentimento fornecido pelo titular dos mesmos.

13. É expressamente vedado à CONTRATANTE a utilização e/ou o compartilhamento de dados pessoais eventualmente coletados e tratados por meio do software/produto da CONTRATADA sem o consentimento expresso de seus titulares e/ou para fins diversos daqueles para os quais obteve a autorização de tratamento.

14. ASSINATURA ELETRÔNICA

14.1 O cliente aceita o termo **DESTE DOCUMENTO** de forma eletrônica através do **TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DO MARKETPLACE “SENIORX STORE”** <https://seniorxstore.senior.com.br/condicoes-de-contratacao> realizado na finalização do pedido.

ANEXO I

1. ESCOPO

- Criação automática de rotas inteligentes considerando regras de negócio da empresa;

O Roteirizador ajuda a minimizar o esforço, custo e o tempo gasto pela sua equipe em planejamento de rotas, alinhada sempre com a estratégia da empresa.

- Antecipação da quilometragem a ser percorrida na rota;

A ferramenta é capaz de detalhar e entregar com antecedência a menor km que os vendedores devem percorrer para executar a rota. Com isso, o rdv poderá ser feito com base na rota planejada pelo roteirizador.

- Calendário de visitas do vendedor;

Os vendedores poderão acompanhar seus clientes de forma sistêmica organizada mantendo um padrão de visitas mais assertivas.

- Atualização das rotas e Gestão da carteira do cliente;

As Rotas e a carteira de clientes podem ser atualizadas sempre que necessárias, de forma rápida, sem esforço da equipe.

2. Cronograma Macro do projeto de implantação

Tarefa	Início	Final	Duração (Dias Trabalhados)	Percentual Conclusão	Time	Agosto				Setembro											
						S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4								
Etapa de Planejamento e Limpeza da Carteira																					
Reunião de Abertura do Projeto:																					
1	Relação dos Vendedores/Equipes para Definição de Lojas que serão carteirizadas no projeto piloto		1	0%																	
2	Definir a Relação de Municípios que fazem parte do escopo do projeto		1	0%																	
3	Definir o Responsável pela Gestão de Dados		1	0%																	
Reunião Semanal: Retorno das Análises feitas pela Polibras																					
4	Planilha com a Relação de Lojas Habilitadas na Sefaz			0%																	
5	Planilha com a Relação de Clientes que as coordenadas cadastradas no ERP não batem com as coordenadas do google		1	0%																	
6	Planilha com a Relação das Possíveis lojas clones, lojas vizinhas		1	0%																	
Reunião Semanal: Retorno das Análises feitas pelo cliente																					
7	Entrega das tratativas dos itens: 4, 5 e 6		1	0%																	
8	Revisão dos Dados da Carteira		19	0%																	
9	Definição de quais lojas serão consideradas Ponderadas e serão escludidas da carteirização		1	0%																	
Etapa de Implantação da Carteirização																					
Reunião Semanal: Apresentação de Carteirização																					
10	Apresentação dos Roteiros Carteirizados		1	0%																	
11	Aval para Aplicar os Roteiros para Equipe Piloto			0%																	
12	Aplicar Rotas para Equipe Piloto			0%																	

3. Para implantações no modelo remoto, o cliente precisará fornecer:

3.1 Dados do vendedor

Coordenadas Geográficas da residência do vendedor

Nome e Hierarquia

3.2 Dados de Clientes

Clientes associados ao vendedor

Categorização de clientes

Coordenadas Geográficas de Clientes

Dados de endereço de clientes

4. Da disponibilidade de treinamento.

Os treinamentos ocorrerão de forma remota.

O treinamento não possui limitação de participantes.

O treinamento possui escopo definido que será encaminhado ao cliente após compra da oferta.

Para aquisição de novos treinamentos deverá entrar em contato com a equipe comercial da Polibras para orçamento/contratação.