

TERMO DE SERVIÇOS

O presente Termo de Serviço, adiante denominado como “TERMO” é um documento que estabelece as normas e condições para utilização dos “Produtos Incluídos” e dos “Serviços” de propriedade intelectual da DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA., inscrita no CNPJ sob nº. 05.388.357/0001-02, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, na Rua Luiz da Costa Freysleben, 215, Itaguaçu, em face de todos os seus usuários, na medida em que ao aceitá-lo, torna como obrigatório, complementar e indissociável ao Contrato de Licenciamento perpetrado de forma individualizada, de modo a estabelecer a relação com todos os usuários do Software.

Reservamo-nos o direito de mudar os termos do presente contrato e demais acordos ou políticas da empresa.

Porém, em caso de disposições divergentes e/ou contrárias, prevalecem os regramentos inseridos no Contrato de Licenciamento.

O presente TERMO entrará em vigor assim que o usuário manifestar seu consentimento quanto ao seu conteúdo, através do clique no botão “Eu Aceito”.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O escopo das atividades que serão prestadas, bem como eventuais equipamentos fornecidos por caráter **temporário ou definitivo**, além das autorizações de utilização de programas, arquivos e sistemas informatizados estão devidamente associados com os produtos e/ou serviços selecionados pelo **CLIENTE**.

1.2. As autorizações, licenças ou permissões de uso de softwares contemplados por este Termo não serão fornecidas em caráter de exclusividade, bem como não haverá a transferência de qualquer sorte de direito ou propriedade referente a tais produtos.

1.2.1. Além do disposto nesta cláusula, referidas autorizações, licenças ou permissões, são fornecidas para gozo somente durante a vigência do instrumento particular celebrado entre a **DIGA** e o **CLIENTE**, cessando sua eficácia após a rescisão contratual, independentemente do motivo.

1.3. Para o correto funcionamento da solução tecnológica disponibilizada pela **DIGA**, deverão ser utilizados os equipamentos fornecidos por esta.

1.4. Além dos serviços descritos, também será fornecido ao **CLIENTE** treinamento aos seus colaboradores, de acordo com as definições indicadas nos produtos e/ou serviços selecionados.

1.4.1. As datas e horários para a realização do treinamento serão pactuados de comum acordo entre as partes.

1.5. O software não foi desenvolvido sob encomenda ou para atender especificamente o **CLIENTE**, mas sim para uso genérico das empresas, razão pela qual a **DIGA** não garante que o sistema atenderá a todas as necessidades do **CLIENTE**. A ausência de determinada necessidade do **CLIENTE**, não transforma em obrigatoriedade de a **DIGA** adequar o software a sua necessidade, e em hipótese alguma concederá ao **CLIENTE** o direito à redução nos valores ou condições de pagamento pactuado.

1.6. Os valores descritos nos itens selecionados são unitários para cada ponto de atendimento, sendo válidos para contratações imediatas e para pedidos futuros. As partes acordam que acréscimos e decréscimos ao escopo já contratado poderão ser realizados por comunicação escrita ao e-mail da **DIGA**, estando condicionada à expressa aquiescência desta última.

DEFINIÇÕES

2.1. A **DIGA** é a legítima proprietária e desenvolvedora das Aplicações (APP), com responsabilidade de programação, teste, manutenção de um ou mais programas de computador, realizando toda a criação, projeto, manutenção do código fonte, assim como a emissão de nota fiscal dos serviços realizados ao **CLIENTE**, sendo que, a SENIOR SISTEMAS S.A não faz parte dos Termos de Serviço do produto ora contratado pelo **CLIENTE**.

2.2. Por meio do presente TERMO, a **DIGA** concede ao **CLIENTE** licença para acessar e usar a Aplicação, de acordo com os termos da contratação realizada junto à SENIOR SISTEMAS S.A.

OBRIGAÇÕES DA DIGA

3.1. Caberá à **DIGA** promover a instalação da solução tecnológica **DIGA** ou fornecer as orientações necessárias para a sua correta instalação.

3.1.1. A **DIGA** também será responsável pela manutenção corretiva dos sistemas em comento, bem como pelo suporte técnico referente à solução, quer seja de software ou de hardware, quando este for fornecido pela **DIGA**.

3.2. Constitui-se como dever da **DIGA** informar a **CLIENTE** acerca de atualizações ou indisponibilidades do sistema em razão de manutenções ou circunstâncias diversas.

3.2.1. Nas hipóteses de indisponibilidade do sistema de maneira não programada, a **DIGA** envidará seus melhores esforços para retomar as funções normais dos sistemas o mais breve possível.

3.2.2. Os prazos de atendimento, bem como as balizas para o suporte técnico constam da Política de Suporte Técnico, anexa ao presente instrumento particular, dele fazendo parte integrante.

3.2.3. Caberá à **DIGA** realizar a análise e parametrização do sistema, bem como o envio do equipamento devidamente configurado ao endereço indicado pelo **CLIENTE**, conforme avençado pelas partes.

3.3. Também é obrigação da **DIGA** o fornecimento das atualizações dos softwares, durante a vigência do TERMO, bem como a correção de eventuais falhas (bugs) e descompassos.

3.4. Cabe exclusivamente à **DIGA** obter todas as autorizações e licenças governamentais necessárias para a realização e elaboração dos serviços ora contratados.

3.5.A **DIGA** compromete-se a efetuar a entrega de todos os equipamentos, quando esses forem fornecidos pela **DIGA**, independentemente de serem implantados ou não, com a correta instalação dos sistemas e configurações necessárias para funcionamento.

OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1. O **CLIENTE** deverá cumprir com o pagamento dos valores indicados na página final de contratação referente à remuneração mensal, bem como à taxa de implementação e equipamentos, quando houver, havendo necessidade.

4.2. O pagamento da remuneração mensal deverá ser realizado até a data indicada para vencimento na página final de contratação.

4.3. Caberá ao **CLIENTE** informar, em tempo hábil, falhas na prestação dos serviços contratados, bem como situações que obstem a correta prestação destes.

4.4. Havendo necessidade de comparecimento presencial de colaboradores ou prestadores de serviços da **DIGA** no local de instalação da solução tecnológica, o **CLIENTE** compromete-se a permitir, facilitar o

acesso e a permanência dos referidos profissionais durante a realização dos serviços.

4.4.1. As partes, de comum acordo, agendarão as datas e horários para a realização dos serviços presenciais, quando houver necessidade.

4.5. O **CLIENTE** compromete-se a utilizar as licenças aqui concedidas apenas no local expressamente indicado para a instalação da solução tecnológica, não lhe sendo permitida a utilização em local diverso sem o prévio consentimento da **DIGA**.

4.6. O pagamento dos valores devidos à **DIGA** será realizado unicamente mediante cobrança bancária através de títulos emitidos pela **DIGA** contra o **CLIENTE**.

4.7. O **CLIENTE** compele-se a, durante a vigência do contrato e até a restituição dos bens recebidos, utilizar e administrar referidos equipamentos como se próprios fossem obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, ainda, pela guarda, preservação, eventual transporte, assim como toda e qualquer despesa decorrente das atividades mencionadas.

4.8. De maneira inequívoca, o **CLIENTE** exara sua ciência, sendo que os equipamentos e softwares porventura locados são insuscetíveis de penhor, arresto, apreensão, multa, e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o **CLIENTE** sejam promovidos, não podendo esta cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda sublocar, sem prévia e expressa autorização por escrito da **DIGA**, sob pena de incidência de multa contratual, bem como perdas e danos emergentes.

4.9. O **CLIENTE** somente deverá permitir o acesso e manuseio dos equipamentos em comento à técnicos e profissionais habilitados autorizados pela **DIGA**, havendo necessidade.

4.9.1. Em hipótese de manuseio irregular, sem consentimento da **DIGA**, o **CLIENTE** será responsabilizado pelos danos e falhas identificados.

4.9.2. Neste mesmo sentido, o **CLIENTE** compromete-se a não prestar, por si ou por intermédio de terceiros não autorizados pela **DIGA**, reparos, consertos ou modificações nos equipamentos e softwares da **DIGA**, sendo que quaisquer falhas no desempenho deles deverão ser comunicadas pelo **CLIENTE** com a maior brevidade possível.

4.10. Em hipótese de dano, depreciação por mau uso, perda, extravio, furto, roubo, apreensão, destruição etc., o **CLIENTE** também deverá restituir a **DIGA** pelas perdas e danos, no valor total dos bens à época do

fato, observando o valor de mercado, que será cobrado em uma única nota fiscal.

4.11. Deverá, o **CLIENTE**, disponibilizar infraestrutura necessária para a instalação dos equipamentos da **DIGA**, incluindo, mas não se limitando, a ponto de acesso à rede de dados, alimentação de energia elétrica e monitores com entrada HDMI, havendo necessidade.

4.12. Em hipótese de rescisão contratual, caberá ao **CLIENTE** efetuar a devolução dos equipamentos e bens locados ou disponibilizar acesso aos locais onde estes encontram-se para que a **DIGA** promova a desinstalação e retirada dos equipamentos, conforme definido pelas partes.

REMUNERAÇÃO

5.1. A remuneração devida pela prestação de serviços realizada será a indicada na página final de contratação. Além da remuneração prevista, havendo a necessidade de desenvolvimento/customização dos programas, e quando esta for aplicável, será cobrado pela hora técnica o valor também indicado na página final de contratação.

5.2. Referida remuneração será devidamente mensalmente, com a data de vencimento indicada na página final de contratação.

5.2.1. Em hipótese de atraso no pagamento dos valores, será cobrada multa moratória no importe de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, bem como juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, além de correção monetária auferida pelo índice indicado na página final de contratação.

5.2.2. Havendo inadimplência por período superior a 30 (trinta) dias, será facultado à **DIGA** operar a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das cominações aqui previstas, bem como perdas e danos emergentes.

5.3. Também poderá ocorrer a incidência de taxa de implantação/instalação da solução tecnológica, conforme disposto na página final de contratação.

5.3.1. Os valores, condições de pagamento e balizas serão aquelas indicadas na página final de contratação.

5.3.2. A taxa será devida na data indicada na página final de contratação. Em hipótese de parcelamento, aquela data corresponderá ao vencimento da primeira parcela, sendo que as seguintes deverão ser pagas no mesmo dia nos meses subsequentes.

5.3.3. Em hipótese de mora referente aos presentes valores, aplicar-se-á as mesmas regras para inadimplência da remuneração mensal.

5.4. Os valores dispostos na página final de contratação serão corrigidos anualmente de acordo com o índice de correção monetária indicado nesta.

5.4.1. A data utilizada como marco temporal para o referido reajuste será aquela indicada na data de aceite do presente instrumento.

5.4.2. Mesmo nas hipóteses de ocorrência de carência promocional na página final de contratação, será observado o disposto neste item para fins de correção monetária.

5.5. Apesar do disposto nesta cláusula, caso haja a incidência de condição especial, com o oferecimento de carência promocional do valor da mensalidade, conforme indicado na página final de contratação, o pagamento da remuneração indicada somente iniciará na data apontada na nesta.

5.5.1. A carência, portanto, será da efetiva contratação até a data de início do pagamento das mensalidades, conforme indicado na página final de contratação.

5.5.2. A carência não abarca o valor devido a título de implantação/instalação, devendo este ser quitado nos termos indicados na página final de contratação.

5.5.3. Após o pagamento da primeira mensalidade, conforme indicado na página final de contratação, os valores mensais, a título de remuneração, deverão ser pagos até o dia 05 (cinco) do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante a apresentação do documento fiscal pertinente.

SUPORTE TÉCNICO

6.1. A **DIGA** se compromete a fornecer todo o suporte e assistência técnica aos **CLIENTES** de seus produtos aos usuários que acessam, implantam e/ou compram suas Aplicações, de acordo com os ditames do Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis, empenhando esforços, na medida de sua responsabilidade, para correção de bugs no sistema, implantação, testes e todos os serviços elencados ao sistema.

6.1.1. Em caso de dúvidas acerca dos sistemas contratados e a solução

ofertada na utilização do Marketplace SeniorX Store, caberá à proprietária, SENIOR SISTEMAS S.A, prestar o atendimento ao **CLIENTE**.

6.1.2.A partir do registro da reclamação pelo **CLIENTE**, a SENIOR SISTEMAS S.A abrirá o canal de comunicação com a **DIGA** que disponibilizará ao **CLIENTE** formulário de atendimento às demandas, para que posteriormente a SENIOR realize o acompanhamento até a solução do caso.

6.1.3. O **CLIENTE** deverá observar as disposições complementares acerca do suporte técnico estipuladas no Anexo I do presente termo.

6.2. Referido suporte técnico remoto por meio telefônico ficará disponível de 2ª (segunda-feira) a 6ª (sexta-feira), no período das 08h às 18h, horário de Florianópolis/SC, não se responsabilizando a **DIGA** por custos de ligações telefônicas.

6.4. Ultrapassadas as horas mensais de suporte e manutenção remota, indicadas na página final de contratação, será devido o valor indicado nesta por cada hora técnica complementar, desde que os problemas que deram origem a estas chamadas não sejam decorrentes de atos da **DIGA** e/ou defeitos nos serviços, equipamentos e softwares disponibilizados.

6.5. A **DIGA** oferece suporte técnico presencial quando não for possível a resolução pelo atendimento remoto, sendo que, em casos de mau uso, negligência ou o problema não seja relacionado à solução da **DIGA**, será cobrado, por visita técnica, o valor indicado página final de contratação.

6.6. A **DIGA** prestará serviços apenas no que se refere ao suporte e manutenção dos seus produtos, os quais são descritos na página final de contratação, ficando excluídos de tais manutenções ou suporte e assistência na configuração de equipamentos do **CLIENTE** que não guardam relação com o objeto deste instrumento particular.

6.7. Em caso de necessidade de substituição do equipamento, será cobrado o valor de 1 (uma) visita técnica, no valor de R\$ 980,00 (novecentos e oitenta reais), devendo o pagamento ser realizado na primeira fatura sequente a visita técnica, exceto quando na incidência de vícios ocultos ou problemas na fabricação do produto, desde que comprovada.

6.8. Caso o problema decorra de situações provindas de casos fortuitos ou de força maior, as partes acordarão em conjunto prazo para sua resolução.

CONFIDENCIALIDADE

7.1. A **DIGA** se compromete a assegurar o sigilo de todas as informações cadastrais do **CLIENTE**, necessárias ao cumprimento dos serviços pela **DIGA**, por si, seus prepostos, representantes e subcontratados, além de restringir a utilização destas informações especificamente para a finalidade para a qual foram reveladas, vedada a utilização para qualquer finalidade diversa, em seu próprio benefício e de terceiros, notadamente para fins comerciais e de marketing.

7.2. Deverá ser considerada como informação confidencial e sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral revelada à outra PARTE, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”, a que, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a PARTE RECEPTORA ter acesso, conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato celebrado entre as PARTES.

7.3. Durante toda a fase pré-contratual, durante a execução dos serviços e mesmo após o término da relação jurídica entre as partes, estas comprometem-se em manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais, inovações e, de modo amplo, qualquer informação presumível confidencial da outra parte que venham a ter conhecimento ou acesso, relacionadas a este instrumento ou não.

7.4. As partes não poderão, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, revelar ou dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, de quaisquer tipos de informações da outra parte, sob as penas da lei.

7.5. Todas as informações trocadas entre as partes serão consideradas como confidenciais, a menos que formalmente autorizadas a ser divulgadas. As informações aqui protegidas pela confidencialidade e sigilo serão aquelas reveladas em toda e qualquer forma, quer seja tangível ou intangível, físicas ou eletrônicas, fornecidas ou obtidas.

7.6. As partes, compelem-se, inclusive, a instruir seus funcionários, colaboradores, sócios, prepostos, prestadores de serviços e qualquer terceiro por si contratados ou responsáveis sobre as obrigações de sigilo destas informações, comprometendo-se, ainda, a fornecer acesso exclusivamente àqueles fundamentais para o correto prosseguimento deste instrumento particular.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Este TERMO não transfere ou atribui a quaisquer das Partes, os direitos protegidos à Marca e Direitos de Propriedade Intelectual de cada Parte inerente às suas Aplicações e Produtos ou outra tecnologia.

8.2. As partes deverão manter todos os direitos, títulos e interesses em todas as suas respectivas patentes, invenções, direitos autorais, marcas, nomes de domínio, segredos comerciais, know-how e quaisquer outros direitos de propriedade intelectual e/ou proprietários (coletivamente, "Direitos IP"). Os direitos concedidos ao **CLIENTE** de usar o Aplicativo sob estes Termos de Serviço do App não transmitem quaisquer direitos adicionais no Aplicativo ou Serviço, ou em quaisquer Direitos IP associados a ele. Sujeito apenas a direitos limitados de acesso e uso do Aplicativo conforme expressamente declarado aqui, todos os direitos, títulos e interesses ao Aplicativo e todos os hardwares, softwares e outros componentes ou usados para fornecer o Aplicativo, incluindo todos os Direitos IP relacionados, permanecerão e pertencerão exclusivamente ao PARCEIRO.

8.3. O **CLIENTE** reconhece que os produtos objeto deste instrumento particular são de exclusiva propriedade intelectual da **DIGA**, assim sendo, não poderá, sob nenhuma hipótese, utilizá-los de forma ou finalidade diversa daquela prévia e expressamente autorizada pela **DIGA** neste contrato.

8.4. Não é facultado ao **CLIENTE** traduzir, modificar ou, diversamente, adaptar o sistema ou sua documentação sem o consentimento prévio e por escrito da **DIGA**.

8.5. É vedado ao **CLIENTE**, por si ou por intermédio de terceiros, copiar, alterar, desmontar, descompilar, efetuar engenharia reversa ou tomar qualquer providência visando obter código-fonte dos Sistemas ou qualquer informação que possa ser considerada confidencial ou segredo de negócio.

8.6. De tal forma, de maneira ampla e irrestrita, as partes comprometem-se a observar e preservar todos os direitos autorais e relativos à propriedade intelectual, ao exemplo das marcas, nomes comerciais, segredos de negócios e quaisquer outros concernentes à solução tecnológica fornecida pela **DIGA**.

8.7 Em hipótese de infração das determinações previstas nesta cláusula, a parte infratora será responsabilizada pelas perdas, danos emergentes apurados e eventuais lucros cessantes, sem prejuízo das cominações previstas neste instrumento particular.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. As partes se comprometem a tratar as informações classificadas legalmente como dados pessoais, em razão da presente relação contratual, em observância à legislação aplicável, inclusive, mas não se limitando à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), sob pena de incidência de multa por descumprimento contratual, sem prejuízo de perdas e danos.

8.2. Para fins de definição desta cláusula, registra-se que a **DIGA** desempenhará o papel de OPERADOR, enquanto ao **CLIENTE** o de CONTROLADOR.

8.3. O tratamento dos dados pessoais se dará unicamente em observância à finalidade estabelecida.

8.4. Caso seja necessária a alteração da finalidade originária do tratamento dos dados pessoais, o {CONTROLADOR} deverá ser previamente comunicado, para que tome as medidas cabíveis para a adequação do tratamento à nova finalidade pretendida, inclusive notificando os titulares ou solicitando a sua notificação pelo {OPERADOR}, quando assim couber.

8.4.1. Caso o {CONTROLADOR} não entenda necessária a alteração de finalidade pretendida pelo {OPERADOR}, este deverá ser comunicado de imediato.

8.5. A **DIGA** atuará como {OPERADOR}, realizando o tratamento dos dados pessoais segundo as diretrizes lícitas fornecidas pelo **CLIENTE**.

8.6. Eventuais danos comprovadamente causados em decorrência do tratamento dos dados pessoais realizado em desacordo com as orientações e decisões lícitas previamente estabelecidas pelo {CONTROLADOR}, serão de inteira responsabilidade do {OPERADOR}, desde que devidamente comprovado que tais atos foram realizados pelo {OPERADOR}.

8.7. As partes se comprometem a não transferir e/ou compartilhar com terceiros, os dados pessoais tratados em razão da presente relação contratual, a menos que seja requisito essencial para o cumprimento do presente contrato e /ou qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo a ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao Tratamento de Dados Pessoais objeto deste Contrato.

8.8. Em qualquer hipótese, a transferência e/ou compartilhamento dos dados pessoais com terceiros deverá ser previamente comunicado ao {CONTROLADOR}, para que tome as medidas cabíveis para a adequação do tratamento pretendido, inclusive notificando os titulares

dos dados ou solicitando a sua notificação pelo {OPERADOR}, quando assim couber.

8.9. No caso de transferência e/ou compartilhamento dos dados pessoais pelo {OPERADOR}, deverá ser garantida a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados, sob pena de aplicação da multa prevista em contrato.

8.10. Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual, deverá o {OPERADOR} comunicar o {CONTROLADOR} em até 48 (quarenta e oito) horas do conhecimento do incidente de segurança que resultou na violação de dados pessoais.

8.11. Fica consignado que o {CONTROLADOR} será responsável pelo atendimento das solicitações dos Titulares e solicitações decorrentes deste contrato em observância ao disposto na LGPD no que diz respeito aos Dados fornecidos e/ou obtidos pelo {CONTROLADOR} e/ou Dados coletados pela {OPERADOR} em nome do {CONTROLADOR}.

8.12. A comunicação, em caso de incidentes, deverá transmitir ao {CONTROLADOR} todas as informações relacionadas ao evento, e, essencialmente: (i) a descrição dos dados envolvidos; (ii) a quantidade de dados envolvidos (volumetria do evento); e (iii) os titulares dos dados afetados pelo evento.

8.13. Fica isento o {OPERADOR} de qualquer responsabilidade junto aos titulares em virtude de incidente de segurança que resulte em uma violação de dados pessoais e/ou qualquer outra exposição que possa causar dano, causado exclusivamente pelo {CONTROLADOR} ou por profissional/empresa de sua responsabilidade.

8.14. Cada uma das Partes concorda e garante que será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela ANPD.

8.15. As PARTES se comprometem a implementar as melhores medidas técnicas e organizativa necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente utilizado (seja ele físico ou lógico) seja estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas de governança e aos princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

8.16. O {OPERADOR} manterá os dados pessoais de titularidade do {CONTROLADOR} por 30 (trinta) dias após o fim da vigência do contrato.

Após este período os dados pessoais serão devidamente descartados. O {CONTROLADOR} poderá, neste período, solicitar o auxílio do {OPERADOR} para recuperar estes dados pessoais.

VIGÊNCIA

9.1. O presente termo vigorará pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de finalização da contratação pelo marketplace da SeniorX. Após a finalização do período supracitado, haverá renovação automática por igual período e de maneira sucessiva caso nenhuma das partes de oponha em até 30 (trinta) dias do término da vigência.

9.1.1. As partes poderão, a qualquer momento, sem incidência de multa, rescindir o presente instrumento particular, desde que enviem comunicação expressando referido intento com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, caso esteja no primeiro ano de contratação, ou, a partir do segundo ano, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso não ocorra o aviso prévio, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento das mensalidades em que o aviso não fora realizado.

9.2. Após o término da vigência do presente Termo e, em havendo aviso prévio, antes do encerramento do Contrato, o **CLIENTE** deverá devolver todo equipamento entregue pela **DIGA** em até 30 (trinta) dias corridos após a finalização do Termo de rescisão. Em caso de atraso da devolução o **CLIENTE** estará sujeito a multa R\$ 600,00 (seiscentos reais) por cada equipamento não devolvido no referido prazo.

PENALIDADE

10.1. Em hipótese de descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste instrumento particular, a parte inocente deverá notificar a infratora para que sane referido inadimplemento em prazo hábil a contar do recebimento da notificação. Permanecendo referido descumprimento, sem qualquer justificativa plausível para tanto, será facultado à parte inocente a imediata rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas neste contrato.

10.2. Caso uma das partes ingresse com pedido de recuperação ou falência, judicial ou extrajudicial, ou estes institutos sejam decretados, será facultado à outra parte a rescisão do contrato.

10.3. Em hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior que comprovante obstem a continuidade dos serviços contratados, será facultado às partes rescindir o presente instrumento particular.

10.4. A parte que der causa à rescisão deste instrumento particular, responderá por multa contratual não compensatória no patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, sem prejuízo de responsabilização por perdas e danos.

10.4.1. Referida penalidade também será aplicável em hipóteses de descumprimento contratual não adimplido mesmo após notificação para tanto.

10.4.2. Para o cômputo do valor do contrato, serão observados os valores mais recentes pagos/devidos a título de remuneração pelo período de 12 (doze) meses, fazendo-se a somatória destes.

10.5. Apesar do exposto nesta cláusula, caso haja incidência de carência promocional, conforme indicado na Proposta Comercial, a rescisão sem justa causa somente poderá ocorrer, nos moldes do item 8.3, após o transcurso integral do prazo de carência e pagamento da primeira mensalidade.

10.5.1. Na hipótese de rescisão contratual, imputável ao **CLIENTE**, durante o período de carência, esta deverá arcar com o valor que seria devido a título de remuneração/mensalidade dos meses efetivamente gozados, com a devida correção monetária, além da incidência da multa prevista no item 10.5, sem prejuízo de eventuais perdas e danos auferidos.

OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

11.1. O presente instrumento não cria ou estabelece qualquer vínculo empregatício ou de qualquer natureza entre o **CLIENTE** e o pessoal que a **DIGA** utilizar, direta ou indiretamente, ou designar para execução dos serviços contratados, correndo por conta exclusiva da **DIGA**, única responsável como empregadora, todas as despesas com esse pessoal, inclusive com relação aos encargos decorrentes da legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se a **DIGA** ao integral cumprimento das disposições legais e contratuais.

11.2. A **DIGA** assume por este TERMO, de forma unilateral, a responsabilidade por qualquer Reclamação Trabalhista que eventualmente venha a ser proposta em desfavor do **CLIENTE** por empregados, prepostos e/ou terceiros de responsabilidade da **DIGA** eventualmente vinculados ao objeto do presente instrumento ou seus aditamentos.

11.3. A **DIGA** é a única e exclusiva responsável pela contratação, treinamento e gerenciamento do seu pessoal vinculado ao presente instrumento particular, inclusive no que se refere à admissão, substituição, demissão, gestão de pessoal, segurança, saúde e higiene do trabalho, fornecimento de refeições, transporte, recolhimento das obrigações

sociais e previdenciárias, bem como outras obrigações exigíveis relativamente a seus recursos humanos.

DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. As partes, desde já, reconhecem como dívidas líquidas e certas os valores oriundos de eventual multa, os quais poderão ser cobrados mediante execução judicial, valendo o presente TERMO como título executivo extrajudicial, nos termos previstos no Código de Processo Civil.

12.2. O presente TERMO não constitui mandato, pelo que não habilitará, seja em que circunstância for, uma das Partes a praticar um ou mais atos jurídicos por conta ou em nome da outra, salvo se para tal estiver munida da competente procuração.

12.3. A omissão ou tolerância das partes ao exigir o estrito cumprimento dos termos ou condições deste instrumento ou exercer qualquer prerrogativa dele decorrente não constituirá novação ou renúncia nem afetará os seus direitos que poderão ser exercidos integralmente a qualquer tempo.

12.4. Conforme preconiza o artigo 422 do Código Civil vigente, as partes deverão guardar durante toda a execução do contrato, os princípios de probidade e boa-fé objetiva.

12.5. As partes assentam que a contratação ora avençada está de acordo com o disposto no artigo 594 do Código Civil Brasileiro.

12.6. A **DIGA** declara que cumpre com o disposto em lei, especial no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal que proíbe o trabalho de menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas e insalubres e de menores de 16 anos em qualquer trabalho, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos de idade, bem como no Código Penal Brasileiro, que proíbe o trabalho escravo ou análogo à esta condição, sob pena de rescisão contratual.

12.7. Em caso de incongruência, colidência ou conflito entre os termos deste instrumento e de eventual anexo, prevalecerão os termos aqui descritos.

12.8. As partes reconhecem que exercem, através do presente instrumento particular, a liberdade de contratar, observados os preceitos de ordem pública e em razão e nos limites da função social do contrato.

12.9. A **DIGA** responde exclusivamente por eventual imprudência, negligência, imperícia ou dolo na execução de serviços que venham causar qualquer dano ao **CLIENTE** ou a terceiros, devendo responder regressivamente caso o **CLIENTE** seja responsabilizado judicialmente por

tais fatos, salvo no caso de conduta própria e exclusiva deste, ou de seus associados e clientes, contrária às orientações formalmente pré-colocadas pela **DIGA**.

12.10. A **DIGA** emitirá as respectivas notas fiscais ou o pertinente documento fiscal decorrente dos serviços prestados observando o prazo de vencimento disposto na página final de contratação.

12.11. O presente instrumento particular é firmado por pessoas jurídicas independentes entre si, não havendo qualquer sorte de vínculo entre elas, quer seja de natureza societária, trabalhista, previdenciária ou securitária.

12.11.1. Portanto, nada neste instrumento terá o condão de vincular as partes além da prestação dos serviços efetivamente contratados por sua natureza civil.

12.12. O **CLIENTE** concede a **DIGA** a autorização de utilizar seu nome, logotipo, marca registrada, bem como detalhes relacionados ao Caso de Sucesso, para fins de marketing e promoção de maneira irrevogável, irrevogável e por período indeterminado, incluindo, mas não se limitando a, ações de e-mail marketing, publicações em redes sociais, estudos de caso, materiais promocionais e apresentações públicas, sendo certo que nada será devido a **CLIENTE** em razão da utilização.

12.13. As partes, de comum acordo, definem que os valores, prestações, obrigações e deveres assumidos neste contrato foram pactuados de maneira proporcional e equilibrada, levando-se em consideração todos os fatos internos e externos pertinentes ao tema, não havendo e não podendo ser suscitado, portanto, qualquer sorte de lesão, conforme previsto no art. 157 do Código Civil.

12.14. As cláusulas e disposições deste instrumento particular são harmônicas e independentes entre si, sendo que nenhuma disposição deste Termo será afetada se qualquer cláusula ou disposição, assim como sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer extensão, for considerada inválida, ineficaz ou inexecutável. O restante do Termo, ou a aplicação de tal cláusula, que não aquela para a qual a cláusula, foi considerada inválida, ineficaz ou inexecutável, não deverá ser afastada por tal fato, mas sim cumprido da forma mais completa permitida por lei.

12.14.1. As partes envidarão seus melhores esforços para modificar, adaptar ou alterar a cláusula afetada quando for necessário para que se torna válida, eficaz e executável, preservando, tanto quanto possível, a intenção das partes, conforme expressa no presente Termo.

12.14.2. A omissão ou tolerância das partes ao exigir o estrito cumprimento dos termos ou condições deste instrumento ou exercer qualquer prerrogativa dele decorrente não constituirá novação ou renúncia nem afetará os seus direitos que poderão ser exercidos integralmente a qualquer tempo.

12.15. Este Termo e seus anexos contêm o acordo integral estabelecido entre as partes com relação aos serviços ora contratados. Quaisquer documentos, compromissos e avenças anteriores, orais, escritos ou de outra forma estabelecidos entre as partes e referentes ao objeto deste contrato, serão considerados cancelados e não afetarão ou modificarão quaisquer dos seus termos ou obrigações estabelecidas neste instrumento, com exceção da página final de contratação e da Política de Suporte Técnico, que fazem parte integrante deste contrato.

12.16. O presente instrumento particular é firmado em caráter irrevogável e irretratável, vinculando as partes e seus respectivos sucessores, cessionários, herdeiros, testamentários e administradores.

12.17. As partes manifestam que tiveram acesso às cláusulas dispostas neste instrumento particular, sendo que foram previamente discutidas e integralmente compreendidas, representando fielmente o negócio jurídico entabulado.

MODIFICAÇÕES DO TERMO DE SERVIÇO

13.1. A **DIGA** reserva-se o direito de modificar este Termo de Serviço a qualquer momento, sem aviso prévio ao **CLIENTE**. A continuidade do uso do serviço pelo **CLIENTE** após tais modificações constitui aceitação das novas condições.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

14.1. Este Termo de Serviço será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de Florianópolis/SC, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas deste Termo de Serviço.

Anexo I - Política de Suporte Técnico

1. Definições:

Para garantir o correto entendimento das condições de prestação de serviço, seguem algumas definições de termos utilizados neste documento:

Atendimento telefônico:

Tentativa de resolução do problema ou esclarecimento das dúvidas através de telefone, pressupondo a existência de profissionais com o suficiente conhecimento técnico em ambos os lados para que haja uma interação adequada;

Atendimento/Acesso remoto:

Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista de suporte diretamente nos computadores e demais equipamentos do **CLIENTE**, através de ferramentas de acesso remoto;

Chamado:

Contato efetuado pelo **CLIENTE** ao centro de suporte técnico, com a intenção de solicitar atendimento a um problema ou encaminhar uma dúvida;

Chamados corretivos:

Têm origem em alguma falha ou problema existente nas instalações nos sistemas do **CLIENTE** e serão tratados em caráter emergencial a partir de contato desta, passando pelas fases de atendimento telefônico e atendimento remoto, conforme a necessidade e urgência. O objetivo principal, nestes casos, é o de restaurar a funcionalidade dos serviços afetados pela falha, buscando a operacionalidade no menor tempo possível;

Chamados preventivos:

São as atividades planejadas e agendadas previamente. Nos casos de chamados preventivos, os objetivos finais poderão ser discutidos e analisados previamente com o **CLIENTE**, buscando implementações mais complexas e agendadas com adequada antecedência.

Ocorrência de suporte:

Atendimento efetuado ao **CLIENTE** procurando resolver algum problema técnico reportado por este ou encaminhar questões dependentes de pesquisa. Uma ocorrência só é aberta mediante autorização do **CLIENTE** e caracteriza-se pela necessidade de dispêndio de tempo da equipe técnica na busca de uma solução para o problema.

Portal de Suporte ao cliente:

Site exclusivo para gestão dos chamados e acompanhamento de suas ocorrências HELPDESK. Acesso através do endereço: helpdesk.diga.com.br.

2. Condições Gerais de Prestação do Serviço

As seguintes condições deverão estar previamente atendidas para que as atividades previstas neste documento possam ser executadas:

- Os equipamentos (hardware) utilizados no ambiente, conforme previsão contratual, deverão ser homologados ou indicados pela **DIGA**, garantindo, assim, a compatibilidade dos softwares a serem instalados;
- Os equipamentos (hardware) utilizados deverão estar em plena e adequada condição de uso, preferencialmente acompanhados de seus manuais de utilização, sendo responsabilidade do **CLIENTE** providenciar o devido suporte para que esta condição esteja atendida;
- Os meios físicos de rede e acesso à internet, quando necessários para a execução das atividades, deverão estar disponíveis, ativos e em pleno funcionamento, sendo responsabilidade do **CLIENTE** providenciar o devido suporte para que esta condição esteja atendida;
- Será de responsabilidade do **CLIENTE** a manutenção e suporte técnico referente a problemas físicos relacionados a servidores internos e de sistema operacional, sendo somente de responsabilidade da **DIGA** a sua aplicação instalada.
- A manutenção de backup do(s) servidor(es) é de responsabilidade do **CLIENTE**, assim como as rotinas criadas para backup e de restore. A **DIGA** não se responsabiliza por dados perdidos, caso exista algum problema no equipamento ou sistema operacional.

Caso alguma destas condições não esteja atendida, o **CLIENTE** será informado e as atividades serão suspensas, aguardando que este tome as providências para que as atividades se reiniciem em condições de execução, podendo, inclusive, sofrer sanções/multas previstas em contrato caso a situação persista.

A eventual suspensão de atividades decorrente da ausência de condições previamente definidas para a execução dos serviços, não isentará o **CLIENTE** do pagamento da quantidade de horas mínima prevista por visita efetivamente realizada pelos analistas de suporte.

3. Níveis de Severidade e tempo de resposta

As solicitações, quando encaminhadas para a **DIGA**, poderão ser classificadas conforme tabela a seguir:

- **Tabela 1 – Descrição dos Níveis de Severidade**

Nível de Severidade	Classificação	Descrição
Severidade I	Orientação Técnica (Baixa)	O desempenho de um ambiente de produção em uso está abaixo do desejável, enquanto todas as operações continuam funcionais; ou Atendimento a dúvida do CLIENTE no uso, Operacionalização ou configuração do Software.
Severidade II	Importante (Média)	A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado.
Severidade III	Urgente (Alta)	Um ambiente de produção em uso está parado. O ambiente está completamente inoperante.

Essa classificação será dada pela equipe técnica da **DIGA** caso o **CLIENTE** não concorde com a classificação as equipes das duas empresas deverão buscar o consenso. Em relação aos prazos de atendimento para cada nível de severidade, seguem tempos para início de atendimento abaixo:

- **Tabela 2 – Prazos para Início de Atendimento ao Chamado**

Nível de Severidade	Manutenção Remota	Manutenção Presencial
Severidade I	48hr	72hr
Severidade II	24hr	48hr
Severidade III	4hr	24hr

O tempo de início de atendimento conforme o nível de severidade representa o tempo máximo para reconhecimento do chamado, início de coleta de informações e início da resolução da solicitação. O termo inicial do prazo de atendimento começa a correr a partir do momento que o chamado no Helpdesk da **DIGA** for identificado.

4. Atendimento

O atendimento de suporte é baseado na premissa do “melhor esforço possível”, ou seja, o objetivo será sempre resolver os chamados no menor tempo possível, de acordo com a disponibilidade da equipe técnica.

4.1. Contato técnico do cliente

- O **CLIENTE** deverá definir até 2 (dois) contatos com autorização para abrir chamados, de qualquer tipo. Qualquer outro contato de pessoa não autorizada não será respondido.
- Um dos contatos supracitados deverá, obrigatoriamente, ser um profissional de perfil técnico, com conhecimento em tecnologia e acesso aos servidores onde o Software está hospedado.
- No momento da abertura do chamado, o **CLIENTE** deve fornecer à equipe técnica da **DIGA** o máximo de informações para o melhor atendimento.

Abaixo as informações consideradas pela **DIGA** como indispensáveis ao atendimento do chamado, sendo que, a ausência de tais dados resultará na não abertura do chamado até que sejam devidamente fornecidas:

Software e Versão:

Problema: Descrição do problema que está se referindo;

Quem: Pessoa que constatou o problema;

Onde: Local onde está ocorrendo o problema;

Quando: Desde quando começou a ocorrer;

Como: Forma de reproduzir o problema mencionado;

Equipamentos e modelos:

4.2. Formas de contato:

Segue abaixo as formas de contato que devem ser realizadas para abertura de chamado:

Canais de Comunicação	Suporte Tipo I	Suporte Tipo II	Suporte Tipo III
HelpDesk Web	X	X	X

E-mail	X	X	X
On-site (presencial)	Sob orçamento	Sob orçamento	Sob orçamento
Suporte remoto	Até 4 hrs/mês	Até 6 hrs/mês	Ilimitado
Telefônico	X	X	X
Tempo de resposta diferenciado	Sob orçamento	Sob orçamento	Até 4hrs
Fora do horário comercial	Sob orçamento	Sob orçamento	Sob orçamento

4.2.1 - Descrição das Formas de Contato

- Acesso Remoto: a **DIGA** possui software específico para conexão remota, sendo o Logmein e TeamViewer.
- HelpDesk Web: helpdesk.diga.com.br, onde necessita de usuário e senha para abertura de chamados que cada **CLIENTE** possui.
- Telefônico: contato pelo número (48) 3330-1200.
- E-mail: Mensagem enviada para o e-mail: suporte@diga.com.br.
- On-site: Mediante agendamento, atendimento por consultor no **CLIENTE**, sendo as despesas por conta do mesmo, e com responsável realizando o acompanhamento do atendimento.
- Fora do horário comercial: (48) 3330-1200

4.3. - Horário de atendimento

O horário de recebimento e atendimento a chamados será o horário comercial, das 08:00 às 18:00 e de segunda a sexta.

4.4 - Detalhamento de procedimentos

4.4.1. Cada atendimento telefônico ou remoto será contabilizado com duração mínima de 1 hora, somando-se blocos de 1 hora;

4.4.2. O tempo máximo de início de atendimento ao chamado pela equipe técnica da **DIGA** após abertura do chamado pelo **CLIENTE** será feito conforme o nível de severidade em que o chamado for classificado (tabelas 1 e 2);

4.4.3. Em casos de operação parada, o atendimento de uma interação ao final do horário comercial não será interrompido sem o prévio conhecimento do **CLIENTE**;

4.4.4. Fornecida uma solução para o problema, o **CLIENTE** terá 02 (dois) dias úteis para aplicar as recomendações de solução e reportar o

resultado, ou então informar a data em que planeja efetuar esta operação, se a mesma depender de agendamento ou condições específicas para ser implementada;

4.4.5. A interação entre recomendação de solução e resultado de sua aplicação poderá ocorrer tantas vezes quantas for necessária até a completa solução do problema;

4.4.6. A ocorrência de suporte será encerrada automaticamente a partir da solução da mesma ou caso decorra o prazo de 1 (uma) semana sem que haja comunicação do **CLIENTE** a respeito do resultado da aplicação das recomendações fornecidas, respeitando-se os casos em que esta aplicação tiver uma agenda previamente divulgada pelo **CLIENTE**;

4.4.7. Dependendo da complexidade do problema ou dificuldade de se encontrar a adequada solução para o caso por telefone, o chamado poderá ser reclassificado para atendimento remoto, recomendação que deverá ser aceita pelo **CLIENTE**;

4.4.8. A reclassificação de uma ocorrência ocorrerá sempre que o atendimento atingir os prazos ideais de atendimento referenciados acima;

4.4.9. Caso a solução final dependa de um atendimento remoto, a contagem do tempo de atendimento será suspensa a partir do momento em que tal recomendação for aceita, recomendo no momento em que o atendimento, remoto ou local, for iniciado;

4.4.10. Atendimento remoto obedecendo as seguintes condições:

- Caso o **CLIENTE** possua software específico, é de sua responsabilidade a configuração, instalação assim como usuários e senha de acesso;
- O **CLIENTE** deverá fornecer um usuário e senha que acesse os dispositivos com softwares **DIGA** sendo responsável pela troca da senha após a utilização da mesma por parte dos analistas;
- O **CLIENTE** deverá manter um profissional em suas instalações físicas durante as operações remotas para efetuar qualquer eventual ação física necessária;
- Para **CLIENTE** com Pacote de Horas, o atendimento acima do limite de horas mensais (on-site ou remoto) serão pactuados entre as partes mediante aprovação prévia de orçamento comercial;
- Para **CLIENTE** com Suporte sob orçamento, serão cobradas de forma avulsa, mediante aprovação prévia de orçamento comercial.

5. Extensão dos Serviços e Limitação de Garantia

5.1.1. Todos serviços que serão prestados por profissionais certificados, de acordo com programas de certificação da **DIGA**, garantindo assim um atendimento qualificado.

5.1.2. A **DIGA** esclarece que, pela natureza dos serviços que efetua, suas recomendações técnicas e as soluções que implementa pressupõem um acompanhamento próximo de funcionários do **CLIENTE**, de modo que a tomada de decisões seja feita em conjunto.

5.1.3. A **DIGA** não dá suporte a sistemas operacionais, bancos de dados, serviços Web, e outras tecnologias, mesmo que estas estejam sendo usadas em conjunto com os sistemas da **DIGA**.

5.1.4. A contratação de Suporte técnico é condicionada à conformidade com a manutenção de nossos sistemas.

5.1.5. Não existe garantia estendida ou responsabilidade posterior dos atendimentos de Suporte.

5.1.6. O **CLIENTE** não poderá em hipótese alguma responsabilizar a **DIGA** por consequências decorrentes das atividades realizadas em ambiente de produção, especialmente as referentes à perda parcial ou total de dados ou ainda a aquisição de equipamentos e softwares que não apresentarem o desempenho adequado.