

# TERMO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E USO DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Este TERMO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE E USO DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS (“Termo Principal”), aqui referenciado simplesmente como “Termo”, está relacionado ao uso de determinados programas de computador (“Software”), sistemas, serviços ou hardware e firmware associados (conjuntamente denominados como “Plataforma”).

Neste Termo, “Fornecedor” refere-se à DATASAFER TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 17.549.929/0001-77, sediada na cidade de Campinas/SP, na Avenida Antônio Artioli, nº 570, FLIMS B1, Conj. 34, Swiss Park Office, CEP 13049-900, empresa fornecedora do Software e da Plataforma ao “Usuário” (pessoa jurídica que aceitar os Termos e fizer uso do Software e/ou da Plataforma).

O USUÁRIO DEVERÁ, ANTES DE USAR O SOFTWARE OU A PLATAFORMA, ACEITAR ESTE TERMO, SENDO QUE SUA LEITURA COM ATENÇÃO É RECOMENDADA. ESTE TERMO É CONSIDERADO CONTRATO JURIDICAMENTE VINCULANTE. AO CONCORDAR ELETRONICAMENTE, INSTALAR O SOFTWARE E/OU USAR A PLATAFORMA, O USUÁRIO SE DECLARA CIENTE E ACEITA TODAS AS CONDIÇÕES PREVISTAS NESTE TERMO.

**Caso o Usuário não concorde com quaisquer das condições constantes do Termo, o Usuário não deverá instalar o Software e/ou usar a Plataforma.**

É facultado ao Fornecedor alterar, a qualquer momento, as condições constantes do Termo. Nessa hipótese o Usuário será notificado a respeito, sendo que o uso contínuo pelo Usuário do Software e/ou da Plataforma, caracterizará a sua aceitação com relação às alterações realizadas. O Fornecedor poderá condicionar o uso do Software e/ou da Plataforma a um aceite prévio, do Usuário, com relação às alterações realizadas. A recusa do aceite pelo Usuário o impossibilitará de continuar utilizando o Software e/ou a Plataforma.

## 1. DAS PLATAFORMAS

### 1.1. ArtBackup

- a. A Plataforma ArtBackup é composta por um sistema digital Web e um Software(s) que permitem ao Usuário criar contas para gerenciamento dos seus backups.
- b. O termo de uso da Plataforma ArtBackup, o qual é complementar ao presente Termo, está disponível no sítio eletrônico do Fornecedor ([www.datasafes.com.br/termos](http://www.datasafes.com.br/termos)).

### 1.2. MSP Clouds

- a. A Plataforma MSP Clouds é composta por um sistema digital Web e Software(s) que permitem ao Usuário utilizar serviços de armazenamento de dados em nuvem, tais como: Cloud Backup e Object Storage.
- b. O termo de uso da Plataforma MSP Clouds, o qual é complementar ao presente Termo, está disponível no sítio eletrônico do Fornecedor ([www.datasafes.com.br/termos](http://www.datasafes.com.br/termos)).

## 2. DA LICENÇA DE USO DE SOFTWARE

2.1. O Fornecedor detém todos os direitos relativos ao Software e fornece ao Usuário uma licença não exclusiva, onerosa, por prazo determinado e transferível, obedecidas as condições previstas no Item 5 infra, nas exatas condições previstas neste Termo. O SOFTWARE É LICENCIADO, NÃO VENDIDO.

2.2. O USUÁRIO PODERÁ SUBLICENCIAR O SOFTWARE, NOS TERMOS DO ITEM 5, RESPEITADA AS CONDIÇÕES PREVISTAS NESTES TERMOS, DEVENDO, INCLUSIVE, REPLICÁ-LAS NOS DOCUMENTOS JURÍDICOS QUE REGULAREM O SUBLICENCIAMENTO DO SOFTWARE.

2.3. O Usuário não poderá modificar e/ou adaptar, direta ou indiretamente, o Software sem o prévio e expresso consentimento do Fornecedor.

2.4. O Usuário não poderá decodificar, descompilar, fazer montagem ou compilação inversa, ou, por qualquer outra forma, traduzir o Software para outra linguagem, exceto e apenas na medida em que tal ação seja expressamente permitida pela lei aplicável em termos que imperativamente afastem a presente limitação. Na medida em que a lei imperativa permita ao Usuário a execução de qualquer das ações supra mencionadas, o Usuário obriga-se a não exercer tais direitos sem ter notificado o Fornecedor, por escrito, com trinta (30) dias de antecedência, da sua intenção de os exercer.

2.5. GARANTIA LIMITADA. O Software é fornecido numa base “AS-IS” (no exato estado em que se encontra) e o Fornecedor garante que: (i) o Software funciona de acordo com as especificações funcionais constantes da documentação que acompanha o Software; e (ii) os suportes em que o Software é distribuído respeitam os padrões genericamente aceitos na indústria de software. O Fornecedor não é responsável pela utilização que o Usuário faça do Software, nem pelos resultados da mesma utilização. Entende-se ainda que podem existir erros ou omissões na informação contida no Software, que a informação contida no Software pode não estar atual ou completa e que defeitos de hardware e/ou software podem impedir o acesso ao Software. A presente garantia limitada é disponibilizada apenas pelo Fornecedor, não sendo extensível a qualquer código de software que possa ser fornecido e incorporado no Software. Quaisquer suplementos ou atualizações ao Software (incluindo, sem limitar, correções, versões de trabalho, ou atualizações subsequentes), que sejam fornecidos ao Usuário após a caducidade do período de Garantia Limitada supra mencionado, não se encontram cobertas por qualquer garantia ou condição, expressa, implícita ou legal.

## 3. DOS CONTEÚDOS ARMAZENADOS

3.1. O Usuário é o único responsável pelos conteúdos por ele armazenados no ou trafegados pelo Software e/ou pela Plataforma disponibilizados(as) pelo Fornecedor (“Conteúdo”).

3.2. O Usuário garantirá que o Conteúdo não violará qualquer lei ou direitos de terceiros e se responsabilizará pelo desenvolvimento, conteúdo, operação, manutenção e uso do Conteúdo.

3.3. O Usuário adotará todas as medidas necessárias para segurar, proteger e realizar o correto armazenamento do Conteúdo, o que poderá incluir o uso de criptografia.

3.4. O USUÁRIO RECONHECE QUE SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL PELA VIOLAÇÃO DE QUALQUER LEGISLAÇÃO VIGENTE E/OU DE DIREITOS DE TERCEIROS QUE, POR SUA AÇÃO OU OMISSÃO, DECORRER DA TRANSMISSÃO E/OU DO ARMAZENAMENTO DE CONTEÚDO CARACTERIZADO COMO IMPRÓPRIO E/OU ILÍCITO, BEM COMO RESPONDERÁ SOLIDARIAMENTE POR QUAISQUER DEMANDAS EM QUE O FORNECEDOR FOR CHAMADO EM RAZÃO DE TAIS VIOLAÇÕES, RESPONDENDO POR TODAS AS DESPESAS INCORRIDAS PELO FORNECEDOR PARA SUA DEFESA.

#### **4. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE**

4.1. O Usuário reconhece e aceita que o Software e/ou a Plataforma são de propriedade do Fornecedor e/ou de terceiros, protegidos por direitos de autor e por outras leis ou disposições constantes de tratados sobre propriedade intelectual que sejam aplicáveis. O Usuário reconhece e aceita que a totalidade do direito, título e interesse sobre o Software ou a este relativo, ou ainda sobre a Plataforma, incluindo os direitos de propriedade intelectual que lhe estão associados, se mantêm na titularidade do Fornecedor. O Fornecedor mantém todos os direitos que, pelo presente instrumento, não sejam expressamente concedidos ao Usuário. O SOFTWARE É LICENCIADO, NÃO VENDIDO.

4.2. O Usuário reconhece expressamente que o Software e a Plataforma, assim como os logotipos, marcas, insígnias, símbolos, sinais distintivos, manual(is), documentação técnica associada e quaisquer outros materiais correlatos são protegidos por direitos autorais, segredos comerciais e/ou direitos de propriedade correlatos, sendo tais direitos protegidos pela legislação nacional e internacional aplicável, em especial às relacionadas à propriedade intelectual e aos direitos autorais.

4.3. O Usuário deve respeitar as licenças dos software gratuitos (OpenSource) utilizados por ele, sendo o único responsável por eventual violação em decorrência do uso atrelado à Plataforma.

#### **5. DO SUBLICENCIAMENTO**

5.1. O Usuário poderá SUBLICENCIAR o Software utilizando-se da infraestrutura tecnológica do Fornecedor, para ofertar a Plataforma à terceiro ("Sublicenciado"). Nessa hipótese, o Usuário, será caracterizado, para os fins desta Cláusula 5, como Usuário-Licenciante e o Sublicenciado, como Usuário, lhe sendo impostas e exigidas todas as obrigações que competem ao Usuário do Software e/ou da Plataforma, tal como previstas neste Termo.

5.2. O Usuário-Licenciante exigirá do e garantirá que o Sublicenciado observe as e cumpra com todas as condições descritas neste Termo.

5.3. Caberá ao Usuário-Licenciante, contratar as e pagar pelas licenças de Software e pelos espaços de armazenamento junto aos servidores do Fornecedor e, em seguida, disponibiliza-los ao Sublicenciado, de modo a garantir ao mesmo o uso do Software e da Plataforma.

5.4. O Fornecedor não terá qualquer relação jurídico-comercial com o Sublicenciado, sendo que todos os valores devidos ao Fornecedor, pelo Usuário-Licenciante, em relação ao sublicenciamento do Software e/ou fornecimento da Plataforma ao Sublicenciado, serão de responsabilidade, única e exclusiva, do Usuário-Licenciante.

5.5. O Usuário-Licenciante deverá oferecer suporte e assistência técnica ao Sublicenciado, por sua própria conta e risco, e efetuar a instalação, configuração e manutenção dos equipamentos do Sublicenciado, necessários para o uso adequado do Software e/ou da Plataforma.

5.6. O Usuário-Licenciante, no que tange o fornecimento do Software e da Plataforma, praticará os preços que julgar justo, bem como se responsabilizará pelo seu faturamento, recebimento e emissão de documentos fiscais ao Sublicenciado.

5.7. Sempre que o Usuário-Licenciante tiver qualquer tipo de dúvida em relação ao Software e à Plataforma, este deverá questionar o Fornecedor por meio do serviço de Help Desk.

5.8. O Usuário-Licenciante deverá fazer com que o Sublicenciado compreenda que ele é o único responsável por manter e proteger todo o seu Conteúdo. O Fornecedor não se responsabilizará por qualquer arquivo corrompido, perda de Conteúdo ou, ainda, custos e despesas relacionadas à atividade de *backup* e restauração de arquivos perdidos.

#### **6. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR**

6.1. O Fornecedor não tem a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou, ainda, controlar o Conteúdo transmitido ou armazenado pelo Usuário por meio do Software e/ou da Plataforma e, tampouco poderia fazê-lo em razão da confidencialidade dos dados do Usuário.

6.2. O Fornecedor não tem qualquer responsabilidade sobre a transmissão ou armazenamento de Conteúdo impróprio realizados pelo Usuários, ainda que de caráter ilegal, imoral, difamatório ou que viole os direitos autorais e propriedade intelectual de terceiros.

6.3. O Usuário reconhece e aceita que o Software e a Plataforma não foram desenvolvidos sob sua própria encomenda, mas para uso genérico, razão pela qual o Fornecedor não garante que os mesmos atenderão as necessidades e expectativas do Usuário.

6.4. A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR LIMITA-SE AO FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE E DA PLATAFORMA

6.5. O FORNECEDOR NÃO GARANTE QUE O SOFTWARE E A PLATAFORMA ESTARÃO DISPONÍVEIS ININTERRUPTAMENTE E ISENTOS DE FALHAS, SENDO QUE A ÚNICA FORMA DE RESSARCIMENTO AO USUÁRIO POR EVENTUAIS DEFEITOS OU FALHAS SERÁ O REEMBOLSO PELO PERÍODO DE INDISPONIBILIDADE CONSTANTE NESTES TERMOS.

6.6. A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PERANTE O USUÁRIO, POR EVENTUAIS PERDAS E DANOS QUE SEJAM CONSEQUENCIA DIRETA E IMEDIATA DE DEFEITOS OU FALHAS NO SOFTWARE OU NA PLATAFORMA, LIMITA-SE AOS DANOS DIRETOS COMPROVADOS ATÉ O VALOR TOTAL PAGO PELO USUÁRIO E, EM

NENHUMA HIPÓTESE, O FORNECEDOR OU SUAS AFILIADAS SERÁ RESPONSÁVEL POR PERDAS E DANOS A TERCEIROS, LUCROS CESSANTES, PERDAS DE RECEITA E/OU DANOS INDIRETOS CAUSADOS, TAIS COMO, MAS NÃO APENAS, PERDA DE RECEITAS OU OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO, PERDA DE DADOS, AÇÕES MOVIDAS CONTRA O USUÁRIO, USUÁRIO-LICENCIANTE OU SUBLICENCIADO POR DANOS INCORRIDOS POR TERCEIROS RELACIONADOS AO SOFTWARE OU À PLATAFORMA OU CUSTOS ASSOCIADOS À AQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS DE REPOSIÇÃO DE FORNECEDORES ALTERNATIVOS, SEJA A AÇÃO BASEADA EM CONTRATO, ATO ILÍCITO, RESPONSABILIDADE DE PRODUTO, LEIS OU OUTROS FUNDAMENTOS.

6.7. O FORNECEDOR DECLARA QUE NÃO MANTÉM NENHUM OUTRO TIPO DE CÓPIA DOS CONTEÚDOS ARMAZENADOS PELO(S) SOFTWARE(S) E PLATAFORMA(S), PORTANTO UMA VEZ QUE O USUÁRIO SOLICITAR DELIBERADAMENTE A EXCLUSÃO DE QUALQUER CONTEÚDO ARMAZENADO, QUER SEJA POR MEIO DO SOFTWARE, QUANTO POR MEIO DA PLATAFORMA, TAIS CONTEÚDOS SERÃO EXCLUÍDOS DEFINITIVAMENTE E DE FORMA IRREVERSÍVEL.

## **7. DA PRIVACIDADE**

7.1. O Fornecedor esclarece que coleta dados pessoais do Usuário (“Dados Pessoais”) sempre que há interação deste com as plataformas digitais do Fornecedor, as quais operam o Software e a Plataforma.

7.2. Os Dados Pessoais coletados referem-se a/ao, mas não se limitam: nome, data de nascimento, cédula de identidade, CPF, endereço, informações comerciais e/ou financeiras, informações de pagamento, etc.

7.3. Dados Pessoais não se confundem com o Conteúdo armazenado pelo Usuário, pois sobre estes o Fornecedor não possui qualquer autorização de acesso ou uso e, estão reguladas em Item específico deste Termo.

7.4. O Fornecedor utiliza os Dados Pessoais para as seguintes finalidades: (i) operacionalizar o licenciamento do Software e a disponibilização da Plataforma; (ii) prestar suporte técnico e administrativo; (iii) identificar e comunicar com o Usuário; (iv) melhorar, desenvolver, medir e corrigir erros no Software e na Plataforma; (v) detectar falhas e/ou fraudes; (vi) proteger a segurança do Usuário; (vii) processar pagamentos; (viii) cumprir obrigações legais e (ix) por fim, cumprir cabalmente com o disposto no Termo.

7.5. O Fornecedor não compartilhará os Dados Pessoais e fará uso dos mesmos nos estritos termos da Lei aplicável ao tema.

7.6. O USUÁRIO, AO ACEITAR ESTE TERMO E FAZER USO DO SOFTWARE E DA PLATAFORMA CONSENTE COM O USO DOS DADOS PESSOAIS, PARA AS FINALIDADES DESCRITAS ACIMA.

## **8. DA PROTEÇÃO DOS DADOS**

8.1. O Fornecedor adotará salvaguardas administrativas, físicas e técnicas apropriadas para a proteção da segurança, confidencialidade e integridade do Conteúdo, evitando que ocorra qualquer perda, acesso ou revelação acidental ou ilegal.

8.2. Até onde o Conteúdo se constituir em Dados Pessoais, o Usuário deve ser considerado como o Controlador de Dados e o Fornecedor deve ser considerada como o Operador de Dados, nos termos da Lei aplicável.

8.3. O Usuário concorda com o tráfego do Conteúdo por meio do Software e da Plataforma, bem como a transferência do Conteúdo para espaços de armazenamento disponibilizados pelo Fornecedor.

8.4. O Fornecedor não acessará e nem usará o Conteúdo, exceto se necessário para cumprir com as leis ou uma ordem vinculativa emitida por autoridades governamentais.

8.5. O Fornecedor não transferirá seu Conteúdo para quaisquer Governos ou terceiros ou, ainda, para outros servidores que não os pré-determinados pelo Usuário, exceto se necessário para cumprir com as leis ou uma ordem vinculativa emitida por autoridades governamentais.

8.6. Na hipótese de necessidade de acesso ou transferência do Conteúdo, nos termos do item acima, o Fornecedor notificará o Usuário a respeito.

## **9. DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

9.1. Ao acessar a plataforma digital do Fornecedor, o Usuário selecionará o Software e/ou a Plataforma que deseja utilizar e verificará o seu valor mensal através de uma calculadora virtual. Ao visualizar a precificação, o Usuário, aceitando o valor apresentado, terá este valor cobrado mensalmente, de acordo com os dias utilizados, cujo vencimento sempre será o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da utilização. Em algumas situações, o Usuário poderá receber uma proposta comercial diferenciada, cujas condições terão de ser aprovadas pelo Usuário para liberação do uso do Software e/ou da Plataforma contratada.

9.2. A primeira fatura será calculada *pro rata die*, considerando os dias utilizados no período correspondente à data de ativação e o último dia do respectivo mês

9.3. O pagamento será realizado mediante a emissão de boleto bancário ou respectivo documento fiscal e, em caso de não pagamento no prazo acordado, serão cobrados multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, bem como a variação do IGP-M, proporcionais aos dias corridos até a data do efetivo pagamento.

9.4. O NÃO PAGAMENTO, DOS VALORES DEVIDOS AO FORNECEDOR, POR UM PERÍODO SUPERIOR A 30 (TRINTA) DIAS ACARRETERÁ A RESCISÃO DE PLENO DIREITO DESTES TERMOS, INDEPENDENTE DE AVISO PRÉVIO OU NOTIFICAÇÃO, NÃO ISENTANDO O USUÁRIO DA OBRIGAÇÃO DE QUITAÇÃO DOS DÉBITOS, BEM COMO DA INCIDÊNCIA DAS PENALIDADES CABÍVEIS.

9.5. A criação de novos tributos ou contribuições ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor cobrado pelo Fornecedor.

9.6. Havendo a necessidade de reajuste nos preços aplicados, o Fornecedor notificará o Usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9.7. A moeda padrão que será utilizada para as cobranças será o Real. Caso haja alguma negociação comercial em outra moeda, o valor da fatura será convertido pelo câmbio do dia da emissão da fatura.

## 10. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1. Os Termos vigorarão a partir de sua aceitação, o que ocorrerá automaticamente quando da seleção, pelo Usuário, na plataforma digital do Fornecedor, do Software e/ou da Soluções e da aceitação do(s) respectivo(s) preço(s), nos termos do Item 9.

10.2. O licenciamento do Software e o fornecimento da Plataforma, abarcados neste Termos, ocorrerá de forma mensal, renovando-se automaticamente, por igual período, todo dia 1 de cada mês.

10.3. O FORNECEDOR PODERÁ RESCINDIR OS TERMOS E ENCERRAR O LICENCIAMENTO DO SOFTWARE E O FORNECIMENTO DA PLATAFORMA, SEM QUE LHE SEJA IMPOSTA QUALQUER PENALIDADE, DESDE QUE COMUNIQUE O USUÁRIO COM ANTECEDÊNCIA, MÍNIMA, DE 90 (NOVENTA) DIAS.

10.4. Na hipótese acima, o Usuário deverá transferir todo o Conteúdo armazenado por meio do Software e da Plataforma, uma vez que, decorrido os 90 (noventa) dias citados e encerrado o Termo, o Fornecedor excluirá definitivamente todo o Conteúdo armazenado em seus servidores.

## 11. DO ACESSO TRIAL

O Fornecedor poderá conceder ao Usuário, mediante solicitação, permissão para uso da(s) Plataforma(ões) em caráter GRATUITO, POR PRAZO DETERMINADO, INTRANSFERÍVEL E COM A FINALIDADE EXCLUSIVA DE AVALIAÇÃO ("Período de Degustação").

- a) O Período de Degustação terá validade de 30 (trinta) dias, contados da sua ativação pelo Usuário, sendo que, decorrido esse prazo, o Usuário, querendo manter o uso dos Software(s) e da(s) Plataforma(s), deverá comunicar o Fornecedor a respeito para o ajuste do preço e contratação regular dos serviços.
- b) DECORRIDO O PERÍODO DE 30 (TRINTA) DIAS SEM QUE HAJA A MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE DO USUÁRIO NA CONTRATAÇÃO REGULAR DOS SERVIÇOS, AS PERMISSÕES DO USUÁRIO PARA O USO DO(S) SOFTWARE(S) E DAS PLATAFORMA(S) SERÃO CANCELADAS DE PLENO DIREITO, SEM A NECESSIDADE DE ENVIO DE QUALQUER NOTIFICAÇÃO AO USUÁRIO.
- c) NA HIPÓTESE ACIMA E COM O CANCELAMENTO DAS PERMISSÕES DE USO, O USUÁRIO AUTORIZA O FORNECEDOR A EXCLUIR, DE FORMA DEFINITIVA E IRREVERSÍVEL, TODO O CONTEÚDO ARMAZENADO PELO USUÁRIO DURANTE O PERÍODO DE DEGUSTAÇÃO DOS SOFTWARE(S) E DA(S) PLATAFORMA(S).

## 12. COMPROMISSO DE DISPONIBILIDADE (SLA)

12.1. Quanto à disponibilidade da Plataforma, o Fornecedor observará o seguinte compromisso:

Item	SLA
Disponibilidade da infraestrutura de armazenamento (Plataforma)	99,749%

## 13. DA INDISPONIBILIDADE TÉCNICA JUSTIFICADA

13.1. O Fornecedor poderá interromper temporariamente o fornecimento e a disponibilidade do Software e/ou da Plataforma, pelo tempo necessário e razoável, visando à promoção de atualizações e/ou melhorias operacionais e de segurança.

13.2. Nesta hipótese, o Fornecedor sempre que tecnicamente possível, comunicará antecipadamente o Usuário acerca da interrupção do fornecimento e indisponibilidade do Software e/ou da Plataforma.

## 14. DO SUPORTE AO USUÁRIO

14.1. O Fornecedor disponibilizará ao Usuário e/ou Usuário-Licenciante canal de suporte ("Help Desk"), por meio do qual prestará: (i) esclarecimentos acerca do uso do Software e da Plataforma; (ii) suporte técnico visando à resolução de problemas técnicos; (iii) esclarecimento acerca de faturas, emissão de segunda via de boletos e/ou notas fiscais e (iv) demais dúvidas de interesse do Usuário.

14.2. O Help-Desk funcionará de segunda à sexta-feira, das 8:00AM às 06:00PM, exceto em datas consideradas como feriados nacionais e sempre será acionado por meio da abertura de Ticket de Serviço e/ou de chat, ou ainda por telefone (conjuntamente denominados "Chamados"), de acordo com os canais disponibilizados no sítio eletrônico do Fornecedor.

14.3. Quanto ao tempo de resposta/retorno dos Chamados, o Fornecedor observará o seguinte compromisso:

TIPO DE CHAMADO	TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA/RETORNO
Chamados administrativos e técnicos (Dúvidas Operacionais)	4 horas

<b>Comunicação de Erros desconhecidos pelo Suporte de Nível 1</b>  **Plataforma demanda análise de causa raiz	Primeiro atendimento: até 24h  Resolução: indeterminado  Prazo médio: 7 dias
---	--

## 15. DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. O Fornecedor deve manter as informações confidenciais do Usuário (“Informações Confidenciais”) em estrita confidencialidade, devendo limitar a publicação interna das Informações Confidenciais aos funcionários que tenham uma necessidade legítima de conhecê-las, e deve exercer o mesmo nível de cuidado na proteção das Informações Confidenciais como exerce na proteção de suas próprias informações confidenciais.

15.2. O Fornecedor somente poderá divulgar as Informações Confidenciais se para cumprir com as leis ou uma ordem vinculativa emitida por autoridades governamentais.

15.3. O compromisso de confidencialidade não se aplicará às informações que: (i) tenham se tornado de conhecimento público por causa não atribuível ao receptor da informação confidencial e (ii) tenham de ser divulgadas por força de lei, ordem, norma ou regulamento de governo ou judicial.

15.4. Se houver obrigação de divulgar alguma Informação Confidencial, o Fornecedor informará de imediato o Usuário sobre os requisitos desta divulgação.

## 16. DO PACTO ANTICORRUPÇÃO

16.1. O Usuário declara não ter recebido ou oferecido qualquer suborno, propina, pagamento, presente ou algo de valor ilegal ou impróprio, ou ainda, ter oferecido, concedido e/ou obtido qualquer vantagem ilícita de quaisquer dos empregados e/ou agentes do Fornecedor com referência a este Termo.

16.2. O Usuário se compromete a fazer uso do Software e da Plataforma para fins lícitos e, em hipótese alguma, para oferecer, conceder e/ou obter qualquer vantagem ilícita de e/ou para quaisquer agentes privados ou públicos.

## 17. DA LEI APLICÁVEL E FORO

17.1. Este Termo é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer disputas sob este Termo serão resolvidas perante o Foro e Comarca de Campinas/SP.

## 18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Se qualquer disposição deste Termo for considerada inaplicável por um tribunal de jurisdição competente, tal disposição será modificada pelo tribunal e interpretada de modo a melhor cumprir a disposição original na medida máxima permitida por lei, e as restantes disposições deste Termo permanecerão em vigor.

18.2. Este Termo constitui o acordo integral e substitui todos e quaisquer acordos prévios entre Fornecedor e Usuário com relação ao assunto aqui tratado.

18.3. A incapacidade do Fornecedor de fazer cumprir, em qualquer momento, qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia a essa disposição ou a qualquer outra disposição deste Termo.

