

TERMO DE ADESÃO DE SUBLICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARES

1. DEFINIÇÕES

1.1. Prime Interway: Detentora dos direitos de sublicenciamento da “Solução Urmobo” licenciados pela Urmobo Software Do Brasil Ltda.

1.2. Usuário: Pessoas jurídicas, clientes da Prime Interway, que, após aceite deste Termo, poderão utilizar a Solução Urmobo.

1.3. Solução Urmobo: Software de gerenciamento de dispositivos móveis desenvolvido pela Urmobo Software Do Brasil Ltda.

1.4. Termo: O presente documento que descreve os termos de uso do software “Solução Urmobo” de titularidade da URMOMO SOFTWARE DO BRASIL LTDA. e sublicenciados pela Prime Interway ao Usuário.

1.5. Proposta Comercial: Documento onde constam as condições de preço, pagamento e prazo de duração da licença.

1.6. Anexos: Documentos que fazem parte deste Termo e devem obrigatoriamente serem cumpridos pelo Usuário, são eles:

- a) Anexo A - Política de Proteção de Dados;
- b) Anexo B - Termo e condições de Uso;
- c) Anexo C - Termos Mínimos da Licença de Usuário Final;
- d) Anexo D - SLA.

1.7. Número de licenças permitidas: 1 (uma) licença ativa por dispositivo móvel.

2. VISÃO GERAL

2.1. O presente documento descreve os termos de uso do software “Solução Urmobo”, em caráter não exclusivo e intransferível, para a finalidade de gerenciar os dispositivos móveis pertencentes ao Usuário, conforme abaixo estabelecido.

2.2. A Solução Urmobo e todos os seus serviços são de propriedade da Urmobo Software Do Brasil Ltda., com exceção de SDKs/APIs de terceiros que são utilizadas de maneira auxiliar ao desenvolvimento de seus softwares. Dentre estes SDKs se encontra a engine de antivírus e web security utilizada de propriedade de Bitdefender SRL (Bitdefender SDK © Bitdefender 1997-2023).³

3. VIGÊNCIA

3.1. O presente documento tem vigência estabelecida na Proposta Comercial, prorrogando-se automaticamente por sucessivos e iguais períodos.

4. PREÇO, PAGAMENTO E REAJUSTE

4.1. O preço é o indicado na Proposta Comercial e nele estão inclusos todos os encargos incidentes.

4.2. Qualquer serviço prestado pela Prime Interway que não esteja descrito neste documento será faturado de acordo com os preços de serviços e peças na data em que foram prestados, mediante prévia aprovação de orçamento.

4.3. O pagamento será efetuado conforme alinhado na Proposta Comercial, não constituindo aceitação, novação ou precedente a indulgência, pela Prime Interway, de eventuais atrasos.

4.4. Faturas em atraso serão acrescidas de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração, acrescidos de correção monetária equivalente ao IPC-A, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

4.5. Os valores serão reajustados anualmente pela variação do IPC-A considerando-se a data base de emissão da nota fiscal.

4.6. Caso ocorra atraso no pagamento por mais de dez (10) dias, os serviços contratados poderão sofrer interrupções, ficarem indisponíveis, ou mesmo motivar a rescisão contratual, a exclusivo critério da Prime Interway, sendo dispensado o envio de notificação para tanto.

5. MANUTENÇÃO DO SOFTWARE

5.1. A manutenção da licença será administrada pela Prime Interway mediante acionamento da sublicenciada, nos termos da cláusula 6.

5.2. As atualizações serão disponibilizadas para o Usuário sem ônus.

6. SUPORTE

6.1. O suporte técnico será realizado por meio de help desk, sendo certo que, os serviços serão prestados por técnicos qualificados e especializados no objeto do contrato, com disponibilidade de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 18:00 (horário de Brasília) através de telefone e e-mail indicados no site.

7. COBERTURA

7.1. Os serviços relacionados à garantia do bom funcionamento do software contratado são:

8.1.1 – Instalação e configuração do software;

8.1.2 – Suporte técnico 7x8.

8.2. (SLA) – conforme disposto no anexo D.

8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. O Usuário será responsável pela disponibilidade e pela garantia do fornecimento de banda larga de acesso à Internet para os equipamentos nos quais serão instalados os softwares ora sublicenciados.

8.2. O Usuário reconhece que o software pode não estar disponível ou ser disponibilizado em alguns momentos por diversos fatores incluindo manutenção da licença, caso fortuito ou força maior, falhas técnicas do software, infraestrutura de telecomunicações, velocidade de banda larga com lentidão no tráfego, ausência de sinal de internet, interrupção ocasionada por vírus, link do Usuário com retorno de informações não exatas ou qualquer outra coisa que esteja fora do controle da Prime Interway, esta se isenta expressamente de qualquer garantia explícita ou implícita referentes aos fatores acima expostos relacionados ao funcionamento do software.

8.3. O Usuário responsabiliza-se por garantir que seus funcionários e colaboradores não tenham documentos e informações pessoais nos dispositivos corporativos.

8.4. O Usuário se responsabiliza por fornecer os equipamentos em pleno funcionamento, necessários para instalação, configuração e bom funcionamento do software ora sublicenciado.

8.5. O usuário deverá realizar o backup de todos os dados coletados e oriundos do gerenciamento de dispositivos móveis realizado pela solução URMBO, sob pena de, não o fazendo e por qualquer motivo perder a base de dados, nada será devido a título de indenização pela Prime Interway.

- 8.6.** O Usuário compromete-se a não violar os direitos relacionados à Propriedade Intelectual da licença e seu titular, responsabilizando criminal e civilmente pelos danos causados em razão de tal violação.
- 8.7.** O Usuário responsabiliza-se pelo resguardo e segurança das credenciais da ferramenta a que tiver acesso.
- 8.8.** O Usuário responsabiliza-se por toda e qualquer operação na ferramenta a partir das suas credenciais.
- 8.9.** O Usuário deve usar o objeto contratado apenas para fins empresariais e não está autorizado a enviar mensagens promocionais ou de conteúdo impróprio através da mesma;
- 8.10.** O Usuário deverá notificar imediatamente à Prime Interway qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato, na operação da ferramenta e/ou na plataforma da solução Urmobo.
- 8.11.** O Usuário deverá permitir acesso aos ambientes para eventuais auditorias de conformidade;
- 8.12.** O Usuário deverá estender a seus funcionários, usuários e/ou seus Clientes os termos e condições de uso, bem como as obrigações assumidas em relação a este contrato.
- 8.13.** O Usuário não poderá criar trabalho derivado, tecnologias derivadas ou usar para oferecer serviços derivados da Solução Urmobo. Para fins deste contrato, trabalho ou tecnologia derivada entende-se como toda e qualquer forma de propriedade intelectual ou informação proprietária que é criada, desenvolvida ou derivada com base em uma tecnologia existente, conhecida como "Tecnologia do Licenciante." Essa tecnologia existente é originalmente de propriedade do licenciante e qualquer novo desenvolvimento ou inovação que resulte direta ou indiretamente dessa tecnologia original é considerada uma "Tecnologia Derivada", que é de titularidade do licenciante.
- 8.14.** O Usuário deverá pagar pontualmente todas as notas fiscais e faturas emitidas a favor da Prime Interway, em sua totalidade, bem como adimplir toda e qualquer obrigação financeira no âmbito deste contrato.
- 8.15.** O Usuário compromete-se a não realizar engenharia reversa, descompilar e/ou tentar reconstruir ou descobrir código fonte dos programas e/ou qualquer outra propriedade intelectual da Urmobo.
- 8.16.** É vedado ao Usuário o aprimoramento, atualização, modificação exclusão adição ou alteração do código fonte da Solução Urmobo.
- 8.17.** O Usuário não poderá ceder ou transferir a terceiros a posição contratual ou transferir a terceiros as obrigações e direitos decorrentes deste contrato.
- 8.18.** As partes deverão manter sigilo sobre quaisquer informações relacionadas ao presente contrato, exceto aquelas para as quais tenha autorização expressa para divulgação;
- 8.19.** O Usuário é o único responsável pela precisão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade, pertinência e propriedade intelectual ou direito de uso de todos os dados e/o aplicativos submetidos à solução contratada por ela própria ou por seus usuários/Clientes;
- 8.20.** As partes reconhecem que o Software, objeto do presente contrato é de titularidade e propriedade da URMOMO SOFTWARE DO BRASIL LTDA., sendo certo que, a Prime Interway é contratualmente autorizada pela titular a sublicenciá-lo, e, reconhecem os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual conforme expressa determinação do Artigo 2º e Parágrafos da Lei 9.609/98, comprometendo-se O Usuário a não violá-los, sob pena de indenização por perdas, danos e lucros cessantes a serem apurados.
- 8.21.** A Prime Interway compromete-se a configurar a licença, de acordo com a homologação realizada, para que os colaboradores do Usuário possam gerenciar e monitorar os dispositivos.
- 8.22.** A Prime Interway compromete-se ainda a prestar suporte técnico e orientativo, por meio de canais telefônicos, e-mail e web citados na cláusula 6.1, visando o esclarecimento de dúvidas em relação ao uso da ferramenta contratada.

9. LIMITAÇÕES E RESPONSABILIDADES

- 9.1.** O Usuário reconhece e concorda que a Prime Interway não será responsável por eventuais danos sofridos pelo Usuário em caso de uso inadequado das licenças, atualizações dos dispositivos móveis incompatíveis com a

solução URMBOB, invasão do ambiente de rede provocada ou facilitada pelos usuários vinculados à sublicenciada, pela instalação de programa(s) com vírus por ato de usuários da rede vinculados à sublicenciada, mesmo que o sistema do Usuário fique inoperante ou que haja a extirpação de dados do Usuário ou ainda que haja a divulgação de dados do Usuário em mídias, estando a Prime Interway isenta de qualquer responsabilidade, seja ela direta ou indireta, de ordem moral, material ou lucros cessantes, exemplificativamente e não exaustivamente.

9.2. O Usuário declara ter ciência que a Prime Interway não tem acesso a quaisquer dados coletados e/ou seus sistemas de banco de dados de titularidade da sublicenciada, estando a Prime Interway isenta de qualquer responsabilidade, seja ela direta ou indireta, de ordem moral, material ou lucros cessantes, caso haja perda, divulgação ou extirpação de dados de titularidade da sublicenciada, salvo nos casos em que haja devida comprovação da responsabilidade direta da Prime Interway.

9.3. A Prime Interway não será responsabilizada por quaisquer indisponibilidades, falhas ou interrupções no funcionamento da solução URMBOB tais como, sem limitação, falhas de infraestrutura local, instabilidades ou indisponibilidades da rede de internet, serviços prestados por terceiros, bem como atos praticados pelos próprios Usuários, por ação ou omissão, inclusive em casos de erro, culpa ou dolo na utilização da solução.

9.4. O Usuário declara estar ciente e de acordo que a Prime Interway reserva-se o direito de, a qualquer momento, mediante comunicação prévia de 10 (dez) dias, contanto que derivada de justa motivação decorrente de inadimplemento contratual devidamente comprovado, a bloquear o acesso ao portal de parceiro URMBOB conferido ao Usuário, declarando o Usuário que a referida conduta eventualmente adotada pela Prime Interway não tem o condão de gerar danos ou responsabilização civil a título de danos morais, danos emergentes, à imagem, lucros cessantes ou qualquer outro tipo de indenização pela Prime Interway em favor do Usuário.

9.5. O Usuário reconhece e concorda que a responsabilidade da Prime Interway pela Solução Urmobo é sempre limitada aos danos decorrentes de atos imputados e praticados exclusivamente pela Prime Interway e desde que efetivamente comprovados pelo Usuário, até o limite da indenização estabelecida entre as Partes.

9.6. Para a responsabilização da Prime Interway, o Usuário obriga-se a demonstrar e comprovar o nexo causal entre o ato praticado exclusivamente pela Prime Interway e os danos efetivamente suportados por ele (Usuário), sendo estipulado entre as Partes que a indenização para recompor danos diretos, indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidades, receitas, danos à imagem ou indenização por danos sofridos por terceiros, estará limitada e não ultrapassará em hipótese alguma a quantia máxima de **R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**.

10. PENALIDADE

10.1. A parte que infringir quaisquer das obrigações ora pactuadas, sujeitar-se-á ao pagamento de multa não compensatória em valor correspondente a **10% (dez por cento)** incidente sobre a soma das três últimas faturas emitidas a contar da data da infração, a ser paga em favor da parte inocente.

10.2. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA, será devida multa compensatória equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor unitário mensal de cada dispositivo inoperante em decorrência da interrupção do software, não se aplicando, neste caso, a penalidade geral por inadimplemento contratual prevista na cláusula 9.1.

11. RESCISÃO

11.1. Este documento poderá ser rescindido por qualquer uma das partes nos seguintes casos:

11.1.1. A qualquer tempo, mediante notificação formal e por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem aplicação de multa ou indenização.

11.1.2. Por inadimplemento total ou parcial de quaisquer disposições previstas neste instrumento mediante comunicação formal e por escrito com a indicação da inexecução imputada à parte infratora.

11.1.3. Mediante acordo entre as partes.

11.1.4. Caso seja decretada judicialmente a insolvência, a recuperação judicial ou a falência de qualquer das partes.

11.1.5. Em caso da ocorrência comprovada e inequívoca de caso fortuito ou força maior que obste a continuidade da prestação dos serviços.

11.1.6. Caso haja violação ou suspeitas de violação a qualquer legislação anticorrupção aplicável, incluindo a Lei 12.846/2013; bem como caso qualquer parte pratique ou seja suspeita de praticar qualquer crime contra a ordem econômica ou pirataria.

12. DA EXPRESSA CIÊNCIA, ANUÊNCIA E CONCORDÂNCIA COM OS ANEXOS A, B, C E D DESTE TERMO

12.1. Os anexos A, B, C e D consistem em, respectivamente, "Política de Proteção de Dados", "Termo e condições de Uso", "Termos Mínimos da Licença de Usuário Final" e "SLA".

12.2. O Usuário reconhece que a "Política de Proteção de Dados", o "Termo e condições de Uso", os "Termos Mínimos da Licença de Usuário Final", e "SLA" previstos nos Anexos A, B, C e D, têm efeito imediato e devem ser por esta observadas, sob pena de violação deste contrato, sujeitando-se às consequências daí advindas, inclusive, as respectivas modificações que vierem a ser lançadas, têm efeito imediato e devem observadas pelo Usuário, sob pena de violação deste contrato, sujeitando-se às consequências daí advindas.

12.3. A aceitação e concordância representa sua aderência incondicional à "Política de Proteção de Dados", o "Termo e condições de Uso", os "Termos Mínimos da Licença de Usuário Final", e "SLA" previstos nos Anexos A, B, C e D, que integram este instrumento, de forma que não serão aceitos questionamentos ou impugnações aos termos e condições, muito menos questionamentos ou impugnações as eventuais modificações veiculadas pela Prime Interway.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Todas as informações trocadas entre as partes incluindo, mas não limitado a dados contratuais contrato, manuais, informações técnicas e comerciais, marcas, logotipos, etc serão tratadas como confidenciais e só poderão ser publicadas e/ou divulgadas mediante acordo prévio e escrito entre as partes.

13.1.1. As obrigações previstas na cláusula 12.1 sobreviverão pelo período de 5 (cinco) anos após extinção deste Termo, independentemente do motivo do encerramento, podendo a Parte que descumprir esta obrigação ser responsabilizada por seu descumprimento, inclusive por perdas e danos.

13.2. Em nenhuma hipótese o presente contrato poderá ser interpretado de modo a colocar as partes como sócias, consorciadas, comodatárias ou de responsabilidade solidária ou conjunta, nem autoriza nenhuma das Partes e prestar garantia ou assumir compromissos em nome da outra.

13.3. O não exercício de qualquer cláusula ou item estabelecido neste Termo por qualquer das Partes não configura desistência, transigência ou novação, podendo esta exercê-lo a qualquer tempo.

13.4. Caso qualquer cláusula deste contrato venha a ser considerada inválida, ilegal, ineficaz ou inexecutável em face da lei aplicável ou mesmo de determinada circunstância concreta, a declaração de invalidade, ilegalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a legalidade, validade ou exigibilidade das demais cláusulas deste contrato.

13.5. As partes declaram estar cientes e de acordo em pautar seus negócios baseados em princípios de honestidade, integridade, legalidade e ética, garantindo total transparência da operação e respeito às pessoas, organizações, meio ambiente, normas de conduta e confidencialidade aplicáveis a este contrato e seus desdobramentos.

13.6. As partes declaram estarem cientes e de acordo em cumprir as normas anticorrupção, em especial à lei 12.846/13, que estabelece proibições de prática de suborno por seus representantes ou por terceiras pessoas a eles relacionadas, tendo como alvo funcionários da administração pública nacional ou estrangeira, empresas privadas ou indivíduos, independentemente do valor envolvido, não efetuando qualquer tipo de pagamento, doação, doação, presente, entretenimento, transporte, patrocínio, doação beneficente dentre outros que possam ser caracterizados

como subornos, propinas ou ainda prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente qualquer vantagem indevida para garantir negócios com as empresas envolvidas neste contrato.

13.7. As Partes reconhecem a natureza empresarial deste contrato e firmam este instrumento com base na autonomia privada, conforme garantido pela Lei nº 13.874/2019 (Lei de Liberdade Econômica). Assim, o presente contrato deverá ser interpretado prioritariamente de forma objetiva, considerando a literalidade de suas cláusulas e a alocação de riscos definida pelas Partes.

13.8. O Usuário reconhece que este Termo é expressamente aceito no âmbito de uma relação empresarial, sendo o software objeto deste instrumento destinado a uso profissional, como ferramenta de apoio à atividade empresarial do Usuário, não se enquadrando, portanto, como produto ou serviço adquirido por destinatário final nos termos do artigo 2º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

13.9. O Usuário reconhece que este Termo não vincula a Prime Interway com relação ao Usuário quanto aos resultados econômicos presentes ou futuros de seus respectivos negócios, não sendo a Prime Interway responsável por tais resultados, seja durante a vigência deste instrumento ou mesmo após o seu término, a qualquer título.

13.10. O Usuário declara expressamente que leu e compreendeu todas as cláusulas e condições do presente termo e seus anexos, que está completamente livre de vícios de consentimento e em plena capacidade de negociação, de modo que aceita o presente Termo e seus Anexos A, B, C e D, de forma expressa e consciente, em conformidade com os princípios da função social do contrato e da livre iniciativa. Nenhuma das cláusulas aqui previstas poderá ser desconsiderada sob alegações de onerosidade excessiva, desequilíbrio contratual ou revisão judicial, salvo nos casos expressamente previstos em lei.

13.11. Fica eleito o foro da Comarca cidade da localidade da prestação dos serviços, como o competente para dirimir, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste Termo.

14. CIÊNCIA, ANUÊNCIA E ACEITE

14.1. O presente Termo de Adesão de Sublicenciamento de Uso de Softwares, juntamente com seus Anexos A (Política de Proteção de Dados), B (Termos e Condições de Uso), C (Termos Mínimos da Licença de Usuário Final) e D (Acordo de Nível de Serviço – SLA), será considerado válido, vinculante e plenamente eficaz a partir do momento em que o Usuário manifestar seu aceite formal à respectiva Proposta Comercial enviada pela Prime Interway, por qualquer meio eletrônico idôneo, incluindo, mas não se limitando, ao envio de e-mail de concordância pelo Usuário.

14.2. O aceite à Proposta Comercial implica a expressa ciência, anuência e adesão irrestrita aos termos e condições previstos neste Termo de Adesão e seus Anexos, para todos os fins de direito, nos termos da legislação civil aplicável, da Lei nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica) e do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

14.3. As PARTES reconhecem que o procedimento de aceite descrito nesta cláusula substitui a necessidade de assinatura física ou digital do presente Termo de Adesão, conferindo-lhe plena eficácia jurídica e contratual.

ANEXO A

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A URMBOBO reconhece a importância de proteger as informações pessoais dos usuários e está comprometida em processá-las com responsabilidade e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Por que este documento é importante?

- Explicar quais dados são coletados, para qual finalidade e como utilizamos;
- Informar os direitos dos usuários e opções em relação aos seus dados pessoais.

Conforme empregados no presente Contrato e seus Anexos, os termos a seguir têm o significado abaixo indicado:

Cookie: são sistemas de tecnologia que armazenam algumas informações, facilitando sua navegação. Os cookies podem manter registro de suas preferências e podem ser gerenciados.

Criptografia: técnica de proteção de dados digitais por meio de padrões matemáticos que impedem a leitura de certos dados, ao torná-los inteligíveis.

Dados pessoais: qualquer informação que permite te identificar.

Dados anonimizados: dados que não permitem sua identificação, em vista da utilização de meios técnicos razoáveis para “despersonalizar” o dado. Desta maneira, com a anonimização perde-se a possibilidade de associação, direta ou indireta, a uma pessoa específica.

DPO ou Encarregado de dados pessoais: é o canal de comunicação disponibilizado pela URMBOBO para questões relativas aos dados pessoais dos usuários.

Quais dados são coletados?

As coletas de dados pessoais acontecem nestas situações:

- Quando o usuário preencher seus dados e solicitar um contato com o nosso site por e-mail, por telefone ou utilizar o chat
- Quando o usuário contrata serviços

Para facilitar a compreensão das situações de coleta, finalidade e fundamentos legais, segue o quadro abaixo:

Situações em que coletamos dados	Finalidade Por que coletamos?	Base legal Em qual hipótese da LGPD esta finalidade está fundamentada?
Solicitamos dados cadastrais como nome, endereço de e-mail, whatsapp, empresa que trabalha para realizar contato oferecendo nossos serviços e/ou tirar suas dúvidas.	Identificação adequada. Atender aos seus pedidos, melhorar o atendimento e sua experiência em nossa plataforma.	Consentimento, exercício regular de direitos, legítimo controlador, garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular
Dados estatísticos de uso dos sites e redes sociais	Melhorar a experiência e funcionalidade	Consentimento
Dados demográficos, localização e de navegação.	Melhorar a experiência e funcionalidade	Consentimento

Como protegemos os dados dos usuários: Sigilo e segurança

Nos preocupamos profundamente com a Proteção de Dados pessoais, o Sigilo dos nossos clientes e visitantes, assim como, em cumprir a LGPD.

Adotamos medidas seguras para proteção de dados, por meio de sistemas de firewall e criptografia em atenção às premissas de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

Uso de cookies e compartilhamento

A coleta de cookies é feita para os dados de informação demográfica, localização e dados de navegação (aquisição, interesses e comportamento). Estes dados podem ser compartilhados com terceiros com a finalidade de processamento desta informação.

Tempo de armazenamento

Todos os dados são armazenados por até 5 anos após o término do contrato.

Conheça seus direitos

A LGPD assegura diversos direitos, entre os quais:

- Conhecer quais os tratamentos feitos com seus dados;
- Direito à limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades;
- Acessar os seus dados de maneira facilitada;
- Direito de ser informado sobre aspectos essenciais do tratamento de dados;
- Corrigir dados incompletos ou incorretos;
- Direito à segurança dos dados;
- Revogar o consentimento.

Fale conosco – Dúvidas, Problemas e Solicitações

Caso o usuário deseje alguma informação complementar, solicitação ou exercer alguns dos direitos, por favor fale com a URMBO pelo e-mail dpo@urmobo.com.br.

ANEXO B

TERMO E CONDIÇÕES DE USO

A aplicação e o conteúdo da Solução Urmobo são controlados por URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA., que é a detentora da Propriedade Intelectual e de todos os Direitos Autorais.

Esse Termo de Uso tem por objeto definir as regras a serem seguidas para a utilização do Urmobo MDM ("Termos de Uso"), sem prejuízo da aplicação da legislação vigente.

Ao utilizar os serviços do Urmobo MDM, o usuário automaticamente concorda com estes termos de uso, responsabilizando-se integralmente por todos e quaisquer atos praticados no Urmobo MDM ou em serviços a ele relacionados. Caso o usuário não concorde com qualquer dos termos e condições abaixo estabelecidos, não lhe será franqueado o uso do Urmobo MDM.

1. O QUE É O URMOBO MDM

1.1. Serviços. O Urmobo MDM é uma plataforma que oferece o serviço de Gestão de Ativos e Dispositivos Móveis.

1.2. Suspensão. A Urmobo reserva-se o direito de suspender ou cancelar, a qualquer momento, o seu acesso à aplicação em caso de não conformidade com a política de utilização e em caso de inadimplência por parte da contratante do serviço.

2. COMO ACESSO O URMOBO MDM?

2.1. Acesso. Para acessar o Urmobo MDM e utilizar suas funcionalidades é necessário que o serviço seja contratado. Para a formalização do cadastro é necessário que o usuário forneça informações pessoais, conforme descrito na Política de Privacidade, que consta do Anexo C e faz parte integrante deste instrumento.

2.2. Idade de Utilização. O Urmobo MDM deve ser utilizado por pessoas com 18 anos ou mais.

2.3. Titularidade. A partir do cadastro, o usuário é titular de uma conta que somente poderá ser acessada por ele. Caso a Urmobo MDM detecte alguma conta feita a partir de informações falsas, por usuários que, por exemplo, não possuem a idade mínima permitida, essa conta será automaticamente deletada.

2.4. Atualização das Informações. Desde já, o usuário concorda que irá manter o seu login e senha seguros e fora do alcance de terceiros, e não permitirá que a sua conta seja utilizada por outras pessoas. Dessa forma, os usuários responsabilizam-se por todas as ações realizadas em sua conta.

3. A RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE URMOBO SOFTWARE DO BRASIL E O USUÁRIO

3.1. Relação Contratual. Os serviços e o conteúdo oferecidos pela plataforma são propriedade da Urmobo Software do Brasil LTDA. Ao estabelecer o contrato que permite ao usuário a utilização do sistema, a Urmobo Software do Brasil está oferecendo acesso ao sistema de gestão de dispositivos móveis e ao suporte técnico fornecidos por ela.

4. QUAIS SÃO OS DIREITOS DA URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA SOBRE A APLICAÇÃO?

4.1. Nossos direitos. Todos os direitos relativos ao Urmobo MDM e suas funcionalidades são de propriedade exclusiva da URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA, inclusive no que diz respeito aos seus textos, imagens, layouts, software, códigos, bases de dados, gráficos, artigos, fotografias e demais conteúdos produzidos direta ou indiretamente pelo Urmobo MDM. O Conteúdo do Urmobo MDM é protegido pela lei de direitos autorais e de propriedade intelectual. É proibido usar, copiar, reproduzir, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o upload, exibir, licenciar, vender ou explorar e fazer engenharia reversa do Urmobo MDM, para qualquer finalidade, sem o consentimento prévio e expresso da URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA. Qualquer uso não autorizado do Urmobo MDM será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual da URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL SOBRE O SOFTWARE E OS MATERIAIS DISPONIBILIZADOS

5.1. Propriedade Intelectual. Para nós da URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA, a qualidade dos materiais disponibilizados ao usuário é de suma importância. A criação deles é fruto de muito trabalho e dedicação de nossos desenvolvedores. Por isso, reafirmamos que A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA garante que todos os direitos, título e interesse (incluindo, mas não apenas, os direitos autorais, marcários e outros de propriedade intelectual) sobre o serviço disponibilizado por nós permanecerão sob a titularidade da URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA.

5.2. Não-aquisição de Direitos. O usuário não adquirirá nenhum direito de propriedade sobre os serviços e conteúdo Do Urmobo MDM, exceto quando haja outorga expressa neste Termos de Uso.

5.3. Download de Conteúdo. É proibido que o usuário faça o download de nosso conteúdo com o intuito de armazená-lo em banco de dados para oferecer para terceiro que não seja o próprio usuário. Veda-se, também, que o conteúdo disponibilizado por nós seja usado para criar uma base de dados ou um serviço que possa concorrer de qualquer maneira com o nosso negócio.

6. RECLAMAÇÕES SOBRE VIOLAÇÃO DE DIREITO AUTORAL

6.1. Infringência de Direitos. Alegações de infringência de direito autoral de qualquer conteúdo disponível no Urmobo MDM, devem ser encaminhadas por meio do e-mail contato@urmobo.com.br

7. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO E DA URMOBO

7.1. Responsabilidade pelo Uso. O usuário é exclusivamente responsável pelo uso do Urmobo MDM e deverá respeitar as regras destes Termos de Uso.

7.2. Responsabilização por Eventuais Danos. a URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA, seu controlador, suas afiliadas, parceiras ou funcionários não serão, em hipótese alguma, responsabilizados por danos diretos ou indiretos que resultem de, ou que tenham relação com o acesso, uso ou a incapacidade de acessar ou utilizar o Urmobo MDM.

7.3. Não-Responsabilização. TENDO EM VISTA AS CARACTERÍSTICAS INERENTES AO AMBIENTE DA INTERNET, A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL NÃO SE RESPONSABILIZA POR INTERRUPÇÕES OU SUSPENSÕES DE CONEXÃO, TRANSMISSÕES DE COMPUTADOR INCOMPLETAS OU QUE FALHEM, BEM COMO POR FALHA TÉCNICA DE QUALQUER TIPO, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO, AO MAU FUNCIONAMENTO ELETRÔNICO DE QUALQUER REDE, HARDWARE OU SOFTWARE. A INDISPONIBILIDADE DE ACESSO À INTERNET OU AO URMOBO MDM, ASSIM COMO QUALQUER INFORMAÇÃO INCORRETA OU INCOMPLETA E QUALQUER FALHA HUMANA, TÉCNICA OU DE QUALQUER OUTRO TIPO NO PROCESSAMENTO DAS INFORMAÇÕES DO URMOBO MDM NÃO SERÃO CONSIDERADAS RESPONSABILIDADE DA URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA. A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA SE EXIME DE QUALQUER RESPONSABILIDADE PROVENIENTE DE TAIS FATOS E/OU ATOS.

7.4. Perda de Lucros. A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA, os fornecedores e/ou distribuidores não serão responsáveis por lucros cessantes, perda de receita, perda de dados, perdas financeiras ou por danos indiretos, especiais, consequenciais, exemplares ou punitivos, exceto nos casos em que seja verificada sua culpa ou dolo.

7.5. Manutenção. É de inteira responsabilidade do usuário manter o ambiente de seu dispositivo (computador, celular, tablet, entre outros) seguro, com o uso de ferramentas disponíveis, como antivírus, firewall, entre outras, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos.

7.6. Armazenamento das Informações. A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA mantém os dados armazenados na plataforma por um período de 90 (noventa) dias, após esse período os dados são removidos do sistema sem a possibilidade de recuperação. Caso o cliente queira realizar o armazenamento destas informações o mesmo poderá realizar o backup de suas informações antes de sua eliminação, disponibilizando meios para tanto.

7.6.1 Deixando de ser utilizados pelo(a) usuário(a)/cliente os serviços da plataforma Urmobo MDM, por qualquer razão que seja, o(a) usuário(a)/cliente terá o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data do término dos serviços, para providenciar o armazenamento das informações então existentes na plataforma, realizando e disponibilizando forma para a execução do backup. Findo o prazo de 90 (noventa) dias, os dados serão removidos da plataforma, sem possibilidade de recuperação e de responsabilização da URMOBO pela remoção das informações.

7.7. Links Externos. É possível que o Urmobo MDM possa conter links para sites e aplicativos de terceiros, assim como ter tecnologias integradas. Isso não implica, de maneira alguma, que a URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA endossa, verifica, garante ou possui qualquer ligação com os proprietários desses sites ou aplicativos, não sendo responsável pelo seu conteúdo, precisão, políticas, práticas ou opiniões. A URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA recomenda que você leia os termos de uso e políticas de privacidade de cada site de terceiros ou serviço que o usuário vier a visitar ou utilizar.

7.8. Exclusão de Responsabilidade. Quando a URMOBO SOFTWARE DO BRASIL LTDA facilita a interação entre o usuário e prestadores terceiros independentes, como anunciantes, isso **não** significa que a URMOBO SOFTWARE

DO BRASIL LTDA endossa, verifica, garante, possui qualquer ligação ou recomenda esses terceiros. NESSAS SITUAÇÕES, A URMBOB SOFTWARE DO BRASIL LTDA ATUA COMO MERO FACILITADOR DA TRANSAÇÃO ENTRE VOCÊ E TAIS TERCEIROS, DE MODO QUE A URMBOB SOFTWARE DO BRASIL LTDA NÃO É FORNECEDOR DE BENS OU SERVIÇOS, OS QUAIS SÃO PRESTADOS DIRETAMENTE POR TERCEIROS PRESTADORES INDEPENDENTES. A URMBOB SOFTWARE DO BRASIL LTDA NÃO SERÁ, EM HIPÓTESE ALGUMA, RESPONSÁVEL POR TAIS PRODUTOS OU SERVIÇOS DE TERCEIROS FORNECEDORES E REITERAMOS A NECESSIDADE DO USUÁRIO LER, ANALISAR E ACEITAR OS TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS QUE POSSAM TER ALGUMA INTERFACE CONOSCO.

7.9. Vedações Específicas de Uso. É expressamente proibido à CONTRATANTE, bem como a qualquer usuário da Solução URMBOB MDM, utilizar, sob qualquer forma ou pretexto, os recursos, funcionalidades, ferramentas ou tecnologias disponibilizadas pela URMBOB para viabilizar, facilitar ou executar o bloqueio, a restrição de uso, a indisponibilidade, a inutilização ou qualquer limitação técnica ao funcionamento de dispositivos móveis de titularidade de pessoa física, quando tais medidas estejam associadas, direta ou indiretamente, ao inadimplemento de obrigações financeiras decorrentes de contratos de financiamento, leasing, locação, arrendamento ou qualquer outra modalidade de cessão onerosa de dispositivos móveis.

8. O QUE MAIS EU PRECISO SABER SOBRE ESTE TERMO DE USO?

8.1. Conflito entre Disposições. Em caso de conflito entre este termo de uso e os termos modificados, os termos posteriores prevalecerão com relação a esse conflito.

8.2. Lei e Foro. Estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer dúvidas e situações não previstas nestes Termos de Uso serão primeiramente resolvidas pela URMBOB e, caso persistam, deverão ser solucionadas pelo Foro da Comarca de São Paulo com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

8.3. Dúvidas. Caso você tenha alguma dúvida, comentário ou sugestão, por favor, entre em contato conosco por meio do e-mail contato@urmobo.com.br.

ANEXO C

TERMOS MÍNIMOS DA LICENÇA DE USUÁRIO FINAL

Este Contrato de Licença de Usuário Final (“EULA”) rege o uso de software (“Software”) distribuído pelo OEM. As referências a “Usuário Final” neste EULA referem-se a qualquer entidade ou indivíduo que tenha obtido uma cópia do Software do OEM.

Licença Limitada

Sujeito a todos os termos e condições deste EULA, o OEM concede ao Usuário Final uma licença intransferível, não sublicenciável e não exclusiva para usar a forma de código objeto do Software para seu próprio uso, mas apenas de acordo com a documentação de especificação técnica geralmente disponibilizada com o Software e este EULA. “Software” também deve incluir qualquer documentação e qualquer versão de suporte e manutenção do mesmo Software fornecido ao Usuário Final.

O Usuário Final não tem permissão para criar tecnologias derivadas ou usar para oferecer serviços derivados do Software

Software aplicativo

O Usuário Final pode instalar e usar o Software em quantos computadores forem necessários com a limitação imposta pelo número total de usuários licenciados. O Usuário Final pode fazer uma cópia adicional para fins de backup.

Restrições

O Usuário Final não deve (e não deve permitir que terceiros): (a) descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa do Software ou tentar reconstruir ou descobrir qualquer código-fonte, ideias subjacentes, algoritmos, formatos de arquivo ou interfaces de programação do Software por qualquer meio (exceto e somente na medida em que a lei aplicável proíba ou restrinja as restrições de engenharia reversa, e somente com aviso prévio por escrito aos respectivos proprietários); (b) distribuir, vender, sublicenciar, alugar, arrendar ou usar o Software (ou qualquer parte dele) para compartilhamento de tempo, hospedagem, prestação de serviços ou fins semelhantes; (c) remover qualquer identificação do produto, propriedade, direitos autorais ou outros avisos contidos no Software; (d) modificar ou criar um trabalho derivado de qualquer parte do Software; ou (e) disseminar publicamente informações ou análises de desempenho (incluindo, sem limitação, benchmarks) de qualquer fonte relacionada ao Software. Você não pode permitir que terceiros se beneficiem do uso ou funcionalidade do Software, exceto conforme e somente na medida explicitamente permitida pelos termos de licenciamento, identificados nos Termos de Licença de Terceiros anexos, que regem o uso do software de terceiros.

Propriedade

Não obstante qualquer disposição em contrário contida neste documento, exceto pelos direitos de licença limitada expressamente fornecidos neste documento, o OEM e seus fornecedores têm e reterão todos os direitos, títulos e interesses (incluindo, sem limitação, todas as patentes, direitos autorais, marcas registradas, segredos comerciais e outros direitos intelectuais direitos de propriedade) no e para o Software e todas as cópias, modificações e trabalhos derivados do mesmo. O Usuário Final reconhece que está obtendo apenas um direito de licença limitado para o Software e que, independentemente de qualquer uso das palavras “compra”, “venda” ou termos semelhantes aqui, nenhum direito de propriedade está sendo transmitido ao Usuário Final sob este Contrato ou de outra forma. O Usuário Final reconhece que a Bitdefender tem um interesse substancial no Software e que, se este EULA não for diretamente com a Bitdefender, então a Bitdefender é um terceiro beneficiário deste EULA, com o entendimento de que direitos, títulos e interesses em e para determinados terceiros software identificado nos Termos de Licença de Terceiros acompanhantes são de propriedade de seus respectivos proprietários.

Se solicitado, o Usuário Final deve certificar por escrito que o Usuário Final está usando o Software para o número de servidores, com o número de cópias, na configuração do sistema e no site acordado entre as partes (conforme aplicável). O Usuário Final concorda que não mais do que uma vez ao ano seu uso do Software pode ser auditado pelo OEM ou Bitdefender (ou um auditor independente trabalhando em nome de tal parte) durante o horário

comercial normal mediante notificação por escrito com antecedência razoável com o objetivo de verificar a conformidade do Usuário Final com este EULA.

Confidencialidade

O Usuário Final reconhece que pode obter informações relacionadas ao Software ou Bitdefender, incluindo, mas não limitado a qualquer código, tecnologia, know-how, ideias, algoritmos, procedimentos de teste, estrutura, interfaces, especificações, documentação, bugs, problemas relatórios, análises e informações de desempenho e outros dados técnicos, comerciais, de produtos e dados ("Informações confidenciais"). O Usuário Final não deve divulgar Informações Confidenciais a terceiros nem usar Informações Confidenciais para qualquer finalidade que não seja o uso do Software conforme licenciado sob o EULA.

Isenção de garantia

EXCETO PARA QUALQUER GARANTIA LIMITADA EXPRESSA OFERECIDA PELO OEM PARA A QUAL A SOLUÇÃO DO USUÁRIO FINAL ESTÁ LIMITADA AO REPARO, SUBSTITUIÇÃO OU REEMBOLSO PELO OEM, O SOFTWARE É FORNECIDO "COMO ESTÁ" E NENHUMA GARANTIA É FEITA A QUALQUER PESSOA OU ENTIDADE COM RELAÇÃO AO SOFTWARE OU QUALQUER SERVIÇOS E ISENÇÕES DE OEM EM SEU PRÓPRIO NOME E DE SEUS LICENCIANTES, INCLUINDO BITDEFENDER, TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS, INCLUINDO SEM LIMITAÇÃO.

ANEXO D

SLA

Estes Termos do Nível de Serviço da Urmobo MDM ("Termos") fazem parte e complementam o Contrato de Licença do software Urmobo MDM para o Usuário Final ("Contrato") entre URMOBO e o Licenciado, e o Licenciado deve ter um contrato válido de serviço com a URMOBO para o Licenciado receber serviços de suporte e manutenção. Salvo disposto em contrário neste documento, a licença adquirida ("Licença") permanece inalterada e em pleno vigor e efeito. Os termos definidos na Licença devem ter o mesmo significado dentro destes Termos, salvo indicação em contrário. Se houver um conflito entre os termos da Licença e estes Termos, estes Termos prevalecerão.

O que se segue é acordado:

1. Suporte e Serviços de Manutenção

1.1. A URMOBO deverá executar os serviços de suporte e manutenção para o Licenciado ("Serviços") com relação ao software Urmobo MDM ("Software"), desde que o Licenciado tenha adquirido um contrato válido de serviço com a URMOBO.

1.2. Os seguintes Serviços estão incluídos dentro de um período de Serviço válido:

a) Serviço de Suporte URMOBO:

A URMOBO fornecerá suporte para a região do Licenciado por e-mail, chat e Whatsapp ao Licenciado, entre os horários de:

- 05:00 – 19:00 (GMT -06:00), de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais no Brasil.
- 06:00 – 20:00 (GMT -05:00), de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais no Brasil.
- 08:00 – 22:00 (GMT -03:00), de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais no Brasil.
- 11:00 – +01:00 (GMT 00:00), de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais no Brasil.

Os Serviços de Suporte incluem o seguinte:

Serviço de Suporte URMOBO durante o horário supracitado:

- Serviço de Suporte por Chat pelo portal: <https://mdm.urmobo.com.br>
- Serviço de Suporte por Whatsapp: +55 16 99715-7141
- Serviço de Suporte por e-mail: suporte@urmobo.com.br

Serviço de Suporte Remoto URMOBO ao vivo.

A URMOBO irá fornecer serviços de suporte, bem como atender às comunicações do Licenciado sobre problemas com o Software via chat e Whatsapp com base no nível de gravidade do problema do Licenciado, conforme descrito e previsto na seção 2 destes Termos.

b) Atualizações e upgrades de software

A URMOBO se esforça em lançar atualizações e upgrades do Software regularmente. Em geral, mensalmente é lançada uma nova versão do Software. O lançamento de atualizações, upgrades, modificações e o momento do seu lançamento são deixados a critério exclusivo da URMOBO.

c) Problemas de software

A URMOBO deve fornecer correções de bugs apenas para a versão mais recente do Software.

2. Serviços Hospedados pela URMOBO

2.1. Hosting na nuvem e Serviços Gerenciados

A URMOBO executará Serviços para os Licenciados em relação ao Serviço URMOBO hospedado e gerenciado ("Nuvem"), contanto que o Licenciado tenha um contrato válido de Serviço com a URMOBO.

2.2. Manutenção e Atualizações

A URMOBO se esforça em manter e atualizar a Nuvem ("Cloud") regularmente. A manutenção, as atualizações,

upgrades, modificações e o momento do seu lançamento são deixados ao critério exclusivo da URMBOB. Manutenção programada, manutenção de emergência, atualizações, modificações e/ou atualizações serão comunicados através de notificações no console Urmobo MDM (<https://mdm.urmobo.com.br>).

2.3. Disponibilidade

O termo "Disponibilidade" significa a porcentagem de um determinado mês [baseada em vinte e quatro (24) horas por dia para o número de dias no mês em pauta] que o sistema hospedado do Licenciado está disponível para acesso por terceiros por HTTP e HTTPS.

O objetivo da URMBOB é alcançar 99,9% de Disponibilidade para todos os Licenciados.

2.4. Exceções à Disponibilidade

A urmobo se isenta da responsabilidade referente a disponibilidade em relação a qualquer falha ou deficiência da Disponibilidade causada por ou associada a:

- a) circunstâncias além do controle razoável da URMBOB, incluindo mas não limitadas a insurreição civil, revolta, greves no trabalho ou transportes, incêndios, tempestades, inundações, terremotos, erupções vulcânicas, explosão, guerra, embargos, atos de Deus, indisponibilidade ou interrupção ou atraso nas telecomunicações ou em serviços de terceiros, ataques de vírus ou hackers, falhas de software ou hardware de terceiros (incluindo, mas não limitadas a, software de comércio eletrônico, gateways de pagamento, chat, estatísticas ou scripts livres), atos do governo ou qualquer agência dos mesmos, ou ação judicial;
- b) falha dos circuitos de acesso à rede da URMBOB, a menos que tal falha seja causada unicamente pela URMBOB;
- c) manutenção programada e manutenção e atualizações de emergência;
- d) Problemas de DNS fora do controle direto da URMBOB;
- e) problemas com o acesso do cliente a FTP, POP, IMAP, ou SMTP;
- f) falsos relatos de violações do contrato de serviço como resultado de atos ou omissões (ou atos ou omissões de outros envolvidos ou autorizados pelo Licenciado), incluindo, sem limitação, scripts ou codificação personalizados (por exemplo, CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python, etc.), qualquer negligência, dolo, ou uso da nuvem em violação com os Termos e Condições da URMBOB;
- g) entrega e transmissão de e-mail ou webmail;
- h) Propagação do DNS (Domain Name Server - servidor do nome do domínio);
- i) interrupções em outros lugares na Internet que dificultem o acesso à conta do Licenciado
- j) Manutenção programada de até 4 (quatro) horas por mês entre as 20:00 e 5:00 (GMT -03:00)
- k) Manutenção e atualizações de emergência de até 2 (duas) horas por mês exigidas por circunstâncias fora do controle razoável da URMBOB;
- l) O uso do Software ou Serviço pelo Licenciado em violação material do Contrato, sempre que essa disponibilidade não teria ocorrido a não ser pela tal violação.
- m) O tempo de inatividade causado por interrupção ou degradação do desempenho dos serviços de terceiros para notificações de envio (por 'push').

A URMBOB não é responsável por caching de navegador ou de DNS que possa tornar o site do Licenciado parecer inacessível quando terceiros ainda podem acessá-lo. A URMBOB só garantirá as áreas consideradas sob o controle da URMBOB: links dos servidores da URMBOB à Internet, os roteadores da URMBOB e os servidores da URMBOB.

3. Restrições

A URMBOB não dará suporte a

- a) dispositivos que foram modificados para alterar a funcionalidade ou capacidade do sistema operacional;
- b) dispositivos que contêm firmware personalizado ou versões modificadas de sistemas operacionais padrão, não obstante serem dispositivos certificados pela URMBOB fornecidos pelo fabricante do dispositivo ou por teleoperadora reconhecida;
- c) componentes do Software e bancos de dados que sejam modificados por componentes de terceiros, a menos que explicitamente aprovado pela URMBOB;
- d) incidentes em que o Licenciado realizou upgrades ou migrações fora do caminho de atualização aprovado pelo fabricante.

4. Classificação de problemas, Procedimentos de notificação e resposta, processo de escalonamento

- a) Classificação de problemas

O Licenciado deverá atribuir um nível de gravidade a cada problema de erro ou mau funcionamento ("Problema") relatado pelo Licenciado, após consultar a URMBO, com base na Tabela de classificação de problemas abaixo. Problemas relatados pelo Licenciado sem atribuir um nível de gravidade devem ter um nível de gravidade padrão de Gravidade 4, a menos que tenha sido especificado de outra forma pelo Licenciado.

Classificação	Critério
Gravidade 1 - Crítica	O Software ou uma parte dele está completamente inutilizável. O Problema afeta negativamente aplicações de tempo crítico, sem as quais o uso do Software pelo Licenciado não pode prosseguir e os negócios diários são gravemente afetados. Nenhuma solução alternativa conhecida está disponível no momento.
Gravidade 2 - Séria	O Software está significativamente prejudicado. O Licenciado não pode usar o Software para conduzir os processos empresariais para os quais o software está sendo usado pelo Licenciado. Uma solução alternativa pode estar disponível.
Gravidade 3 - Degradado	Um ou mais recursos do Software não estão funcionando. Os processos empresariais do Licenciado para os quais o software é usado pelo Licenciado, no entanto, não foram interrompidos.
Gravidade 4 - Mínima	O Licenciado está tendo problemas com o Software que têm pouco ou nenhum impacto sobre processos empresariais diários do Licenciado.

b) Procedimentos de comunicação

Para todos os problemas relatados que não possam ser resolvidos em uma sessão inicial de suporte, o Licenciado deve fornecer à URMBO uma descrição razoavelmente detalhada do problema. A URMBO irá abrir uma ocorrência e fornecer ao Licenciado um número de ticket. A URMBO vai tomar as seguintes medidas, de acordo com a Tabela de expectativa de resposta a seguir:

- Etapa 1: a URMBO irá confirmar o recebimento do problema do Licenciado e começará a coletar informações adicionais do Licenciado.
- Etapa 2: a URMBO irá abordar ativamente o problema durante os horários de suporte (conforme especificado na Seção 1 destes termos) e fornecer um patch ou correção temporária, ou uma solução alternativa logo que seja razoavelmente possível.
- Etapa 3: A URMBO deve apresentar uma "Resolução", que significa: (i) o software ou serviços prestados pela URMBO estão disponíveis e fornecendo funcionalidade; (ii) foi identificada e implementada uma solução alternativa; ou (iii) para problemas de prioridade média ou baixa, foi identificada uma solução alternativa e comunicado ao Licenciado e o Gerente de Suporte um plano de implementação. A URMBO irá fornecer Software ou Serviços corrigidos ou de outra forma fornecer uma solução para o problema de modo que o Software e os Serviços estejam em conformidade com todas as garantias e especificações, tanto em termos de desempenho como de funcionalidade.

No caso de o Software conter um problema material que o torne incapaz de desempenhar conforme as especificações, no qual o problema não possa ser corrigido dentro do período especificado abaixo, então o Licenciado poderá, a seu critério, rescindir qualquer Licença de acordo com o Contrato de licença entre o Licenciado e a URMBO.

c) Procedimentos de resposta

A URMBO irá responder a problemas de suporte do Licenciado durante os tempos de resposta indicados na Tabela de expectativa de resposta.

Gravidade	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
-----------	---------	---------	---------

1 - Crítica	Dentro de 60 (sessenta) minutos, por chat e whatsapp; e por e-mail dentro de quarenta e oito (48) horas úteis	Esforço imediato e contínuo durante os horários padrões de suporte	Dentro de 10 (dez) dias úteis
2 - Séria	Dentro de 60 (sessenta) minutos, por chat e whatsapp; e por e-mail dentro de quarenta e oito (48) horas úteis	Dentro de dez (10) dias úteis após o contato inicial pelo Licenciado	Dentro de 20 (vinte) dias úteis
3 - Degradada	Dentro de vinte e quatro (24) horas úteis por chat e whatsapp	Dentro de dez (10) dias úteis após o contato inicial pelo Licenciado	Próxima versão do Software
4 - Mínima	Dentro de quarenta e oito (48) horas úteis	Baseada no tempo disponível	Nenhum

Note-se que as respostas podem ser automatizadas e que os tempos de resposta não são definidos como o prazo para a resolução do problema. Para garantir uma resposta dentro dos prazos indicados, os Licenciados com problemas de nível de gravidade Crítica e Séria devem contatar o suporte urmobo através do Chat ou Whatsapp.

d) Processo de escalonamento

Se o representante de suporte da URMBO em serviço quando o Licenciado relatar um problema não puder corrigir qualquer um dos Problemas classificados nos níveis 1 a 3 ou implementar um plano de resolução dentro do prazo estabelecido na Tabela de escalonamento acima, o representante de suporte da URMBO notificará a gerência de suporte da URMBO, a qual tomará as medidas adequadas. Em cada etapa na Tabela de escalonamento abaixo, o Licenciado deve colocar à disposição da URMBO um contato de Licenciado em um nível de gestão equivalente, que tenha a autoridade para tomar decisões sobre abordagens alternativas para resolver o problema do Licenciado. Além disso, para problemas de nível 1 de gravidade, o Licenciado deve colocar à disposição da URMBO um contato do Licenciado que estará disponível continuamente para ajudar o pessoal de suporte da URMBO na coleta de dados, testes e aplicação de correções. Mediante solicitação da URMBO, o Licenciado fornecerá acesso ao seu ambiente de computação se a URMBO não puder duplicar o problema do Licenciado internamente.

Tempo decorrido	Gravidade 1 - Crítica	Gravidade 2 - Séria	Gravidade 3 - Degradada	Gravidade 4 - Mínima
Imediatamente	Analista de Suporte Técnico			
Duas (2) horas úteis	Coordenador de Suporte Técnico			
Quatro (4) horas úteis		Analista de Suporte Técnico		
Dezesseis (16) horas úteis	Gerente de Suporte Técnico	Coordenador de Suporte Técnico		
Vinte e quatro (24) horas úteis	Gerente de Desenvolvimento		Analista de Suporte Técnico	

Quarenta e oito (48) horas úteis			Coordenador de Suporte Técnico	Analista de Suporte Técnico
---	--	--	-----------------------------------	--------------------------------

5. Confidencialidade

No caso em que as Partes não entrem em um contrato de confidencialidade à parte, os termos do Contrato são aplicáveis.

6. Política de alteração

A URMBOBO reserva-se o direito de alterar os Serviços que julgue necessários para Serviços continuados e melhorados, sem a aprovação e/ou consentimento prévio por escrito do Licenciado.

7. Legislação Aplicável

Estes Termos devem ser interpretados de acordo com as leis conforme acordado entre ambas as partes no Contrato.

8. Idioma

No caso da URMBOBO ou outra parte fornecer estes Termos com uma tradução da língua portuguesa para outra língua, o Licenciado concorda que essa tradução lhe é fornecida apenas por conveniência; que a versão em português destes Termos rege a relação entre a URMBOBO e o Licenciado; e, se houver qualquer conflito entre a versão em português destes Termos e a versão traduzida, a versão em português terá precedência. Todos os litígios sob estes Termos serão resolvidos na língua portuguesa.