

## **CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS**

Descrição dos serviços disponibilizados:

Em conjunto denominados “Partes” e, isoladamente, “Parte”;

### **CONSIDERANDO QUE:**

- A. A **TRACKMOB** é detentora exclusiva de softwares dedicados à captação de recursos, retenção de doadores, gestão de relacionamento para organizações sem fins lucrativos e gestão de equipes de campo (“Softwares”);
- B. O **CLIENTE** tem interesse comercial e capacidade operacional necessária para utilizar os Softwares, nos termos deste documento;

**RESOLVEM**, de comum acordo, celebrar o presente Contrato Master de Licença de Uso de Software e Outras Avenças (“Contrato”), nos termos da legislação aplicável, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

Caso as necessidades do **CLIENTE** sejam diferentes do modelo já estabelecido neste documento, eventuais alterações seguirão via aditamento contratual. Na hipótese de qualquer conflito entre os termos e condições deste Instrumento e de seus Anexos, os termos e condições previstos nos ANEXOS deverão prevalecer.

### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES**

**1.1.** Para fins deste Contrato, considerar-se-á:

- a. **CLIENTE** - O **CLIENTE** em si, bem como seus diretores, representantes, executivos, agentes, consultores e empregados;
- b. **Cronograma de Implantação:** documento com informações específicas sobre **(i)** os entregáveis pela **TRACKMOB** para a conclusão da implantação dos Softwares licenciados; e **(ii)** o cronograma de implantação, dentre outras informações relevantes;
- c. **Contratação Adicional de Serviços:** documento complementar à Proposta Comercial, devidamente assinado pelas Partes, adicionando novos Softwares, serviços ou funcionalidades àqueles já contratados inicialmente pelo **CLIENTE**;
- d. **Contrato Específico de Prestação de Serviços dos Softwares:** documento anexo a este Contrato celebrado para cada um dos Softwares licenciados pela **TRACKMOB** em favor do **CLIENTE**, e que fará referência a este Contrato e incorpora os termos deste, além de conter informações de cobrança pela utilização do Software contratado e informações adicionais necessárias para o licenciamento e acesso aos Softwares licenciados;
- e. **Controlador:** significa a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais;

- f. **Dados Pessoais:** significam quaisquer dados ou informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, assim como dados pessoais sensíveis, conforme definidos na LGPD;
- g. **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- h. **Equipamentos da TRACKMOB:** quaisquer bens, incluindo equipamentos, servidores, softwares, sistemas operacionais, dentre outros, utilizados pela **TRACKMOB** para execução de suas obrigações no âmbito deste Contrato;
- i. **Equipamentos do CLIENTE:** quaisquer bens, incluindo computadores, servidores, softwares, sistemas operacionais, dentre outros, de propriedade do **CLIENTE**;
- j. **Incidente:** significa um acesso não autorizado e situação acidental ou ilícita de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de Tratamento inadequado ou ilícito;
- k. **LGPD:** significa a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);
- l. **Proposta Comercial:** documento enviado pela **TRACKMOB**, devidamente datado, no qual são apresentadas as condições comerciais para a concessão da licença dos Softwares;
- m. **Operador:** significa pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;
- n. **Termo de Aceitação da Proposta Comercial:** parte integrante da Proposta Comercial que deverá ser assinada pelo(s) representante(s) legal(is) do **CLIENTE**;
- o. **Titular:** é a pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento; e
- p. **Tratamento:** significa toda e qualquer operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DO CONTRATO**

**2.1.** O objeto deste Contrato consiste no estabelecimento das regras gerais para a concessão de licença não exclusiva e não transferível, pela **TRACKMOB** ao **CLIENTE**, para permitir que o **CLIENTE** accesse e use os Softwares da **TRACKMOB** (“Licença” e, no plural, “Licenças”), conforme os documentos listados no item **2.2.** abaixo.

**2.1.1.** Todos os programas e equipamentos necessários para o acesso aos Softwares são de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** e não estão incluídos no escopo do presente Contrato.

**2.1.2.** A **TRACKMOB** tem a faculdade, e não a obrigação, de promover atualizações, customizações, melhorias e novas versões dos Softwares.

**2.1.3.** A **TRACKMOB** tem a responsabilidade de promover atualizações corretivas dos Softwares, nos termos dos itens **4.1. “c”** e **5.1.2.** abaixo.

**2.2.** Fazem parte integrante do presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos rubricados e assinados pelas Partes, cujo inteiro teor o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento (“Anexos”):

- a. Proposta Comercial e o respectivo Termo de Aceitação da Proposta Comercial assinado pelo **CLIENTE** (“Anexo I” ou “Proposta”), se for o caso;
- b. Termo de Abertura e Cronograma de Implantação assinado pelo **CLIENTE**, se aplicável ao caso (“Anexo II” ou “Termo de Implantação”);
- c. Contratação Adicional de Serviços assinada pelo **CLIENTE**, se for o caso (“Anexo III” ou “Contratação Adicional”), e
- d. Contrato Específico de Prestação de Serviços dos Softwares assinado pelo **CLIENTE**, que faz referência expressa a este Contrato (“Contrato Específico” e, no plural, “Contratos Específicos”).

**2.2.1.** Integrar-se-ão ao Contrato apenas os Contratos Específicos pertinentes aos Softwares cuja licença de usos foi contratada pelo **CLIENTE**, de acordo com a respectiva Proposta e a com respectiva Contratação Adicional.

**2.3.** O **CLIENTE** se compromete a: **(i)** não emprestar, ceder ou de qualquer outra forma transferir a terceiros as Licenças adquiridas por meio deste Contrato; **(ii)** não realizar qualquer adaptação ou transcrição dos softwares; e **(iii)** não fazer distribuição, cópia ou cópia de backup, de parte ou totalidade dos softwares, seja por meio eletrônico ou qualquer outro meio, salvo se prévia e expressamente autorizado pela **TRACKMOB**, por escrito.

**2.4.** O **CLIENTE** não terá qualquer restrição para a criação de *logins*, mas todo e qualquer uso dos Softwares por meio dos *logins* por ele disponibilizados serão de sua responsabilidade, sendo que arcará com qualquer prejuízo decorrente de tal uso.

**2.4.1.** O **CLIENTE** poderá indicar terceiro para gerenciamento de seu ambiente de uso, bem como para tratar, em seu nome, de todas as questões relativas à operação do software junto a **TRACKMOB**, o que deve ser feito mediante solicitação por escrito.

**2.4.2.** Para implementação da solicitação descrita no item **2.4.1**, a **TRACKMOB** terá discricionariedade para autorizá-la ou não, ficando ciente o **CLIENTE** que, mesmo em caso de aceitação, permanecerá integralmente responsável perante a **TRACKMOB** nos termos ora ajustados.

**2.5.** Cada um dos Softwares terá pré-requisitos técnicos específicos, conforme os termos do respectivo Contrato Específico, conteúdo este que poderá ser alterado pela **TRACKMOB** a qualquer momento devido, por exemplo, às atualizações de softwares de terceiros, ocasião em que a **TRACKMOB** estará à disposição para orientação e esclarecimentos a respeito destas alterações, conforme a Cláusula Sétima abaixo.

**2.5.1.** Caso haja alterações nos pré-requisitos técnicos específicos mencionados no item **2.5.**, a **TRACKMOB** informará o **CLIENTE** acerca do novo *link* de acesso mediante o correio eletrônico informado na Proposta.

**2.6.** Cada um dos Softwares terá um processo de implantação próprio, conforme o Termo de Implantação e o Contrato Específico, sendo certo que todos os processos de implantação somente serão iniciados após a assinatura pelo **CLIENTE** deste Contrato e de todos os Anexos pertinentes, bem como após a confirmação do primeiro pagamento pelo **CLIENTE**, quando assim ajustado nos Anexos.

**2.6.1.** Quando finalizado o processo de implantação dos Softwares, conforme o Termo de Implantação, a **TRACKMOB** enviará ao **CLIENTE** um correio eletrônico com *login*, senha e *link* de acesso de cada um dos Softwares licenciados ao **CLIENTE**, ocasião em que ocorrerá a liberação para utilização dos Softwares, bem como o consequente início do ciclo de faturamento e pagamento, nos termos da Cláusula Terceira deste Contrato (“Finalização da Implantação”).

**2.7.** A **TRACKMOB** poderá, a pedido do **CLIENTE** e conforme os Anexos, realizar configurações adicionais nos Softwares licenciados ou a integração destes com os sistemas do **CLIENTE**, quando forem viáveis, a critério da **TRACKMOB**, o que poderá implicar em aumento do valor total cobrado pela **TRACKMOB** em um ou mais meses, conforme discriminado nos Anexos.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**3.1.** Pelas Licenças e pelas eventuais configurações e integrações dos Softwares, o **CLIENTE** pagará à **TRACKMOB** os valores ajustados na Proposta e/ou na Contratação Adicional (“Valores”).

**3.1.1.** Os Valores não incluem eventuais taxas de instalação e/ou customização, nem qualquer solicitação referente a alterações da configuração ou integração dos Softwares, as quais constarão no Termo de Implantação e/ou na Contratação Adicional, quando for o caso.

**3.1.2.** Estão incluídos nos Valores todos os tributos incidentes, de acordo com a legislação vigente aplicável.

**3.1.2.1.** Caso ocorra, durante a vigência do presente Contrato, alguma alteração na legislação vigente aplicável que venha a aumentar a carga tributária sobre o seu objeto, os Valores ora pactuados serão ajustados pela **TRACKMOB** para refletir tal aumento, mediante prévia comunicação ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, mantendo-se assim o equilíbrio econômico e financeiro do Contrato.

**3.1.2.2.** Para efeito do disposto no item **3.1.2.1.** acima, entende-se por aumento da carga tributária incidente sobre o objeto deste Contrato a edição de qualquer norma ou ato da administração que institua novos tributos, de qualquer espécie, ou que aumenta alíquotas em vigor, bem como novas

interpretações do Fisco que vierem a enquadrar tributariamente de forma diversa da atual as atividades objeto deste Contrato.

**3.2.** Até o 05º (quinto) dia útil de cada mês, a **TRACKMOB** enviará ao **CLIENTE** as Notas Fiscais de Serviços Eletrônica (“Notas Fiscais” e, no singular, “Nota Fiscal”) para o pagamento das Licenças e eventuais serviços relacionados ao mês corrente ao de sua emissão (“modelo pré-pago”) ou relacionados ao mês anterior ao de sua emissão (“modelo pós-pago” para produtos de precificação variável), dependendo do Software em questão e da natureza da operação, nos termos dos Contratos Específicos. O **CLIENTE** terá até a data de vencimento convencionada na Proposta Comercial do mês do recebimento da Nota Fiscal para realizar o pagamento dos Valores.

**3.2.1.** No caso das eventuais taxas de instalação e/ou customização mencionadas no item **3.1.1.** acima, a **TRACKMOB** enviará ao cliente a respectiva Nota Fiscal em até 02 (dois) dias úteis da assinatura deste Contrato, sendo que a **TRACKMOB** apenas iniciará o previsto no Termo de Implantação do(s) Software(s) após comprovado o pagamento das taxas acima referidas, o que poderá causar um atraso no cronograma disposto no Termo de Implantação.

**3.2.2.** A primeira Nota Fiscal referente ao pagamento das Licenças e eventuais serviços relacionados ao modelo pré-pago, nos termos do item **3.2.** acima, será enviada em até 02 (dois) dias úteis **(i)** da Finalização da Implantação, se for o caso, ou **(ii)** da assinatura deste Contrato, na hipótese de não haver necessidade do Termo de Implantação; sendo que, nos dois casos mencionados neste item, o valor da Nota Fiscal aqui mencionada será calculado, excepcionalmente, em base *pro rata*.

**3.2.3.** A mera alegação do **CLIENTE** de não recebimento da Nota Fiscal em até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da data de vencimento, não o isenta da responsabilidade do pagamento dos Valores. Neste caso, o **CLIENTE** deverá entrar em contato com a **TRACKMOB** pelo correio eletrônico [financeiro@trackmob.com.br](mailto:financeiro@trackmob.com.br) solicitando o envio da Nota Fiscal para realizar o pagamento.

**3.2.4.** Na hipótese de existir alguma incorreção nas informações contidas na Nota Fiscal, a **TRACKMOB** deverá ser sinalizada para que possa realizar a devida correção. O exato período de atraso para correção/remessa da Nota Fiscal corrigida será refletido como prorrogação do prazo para pagamento, sem que isto implique qualquer penalidade ao **CLIENTE**.

**3.2.5.** Os Valores serão pagos à **TRACKMOB** por meio de boleto bancário a ser encaminhado ao **CLIENTE** junto com a respectiva Nota Fiscal e, quando autorizado por esta e caso solicitado no momento da assinatura deste Contrato, poderão ser pagos por depósito em conta corrente/PIX a ser indicada ao **CLIENTE**, sendo permitido à **TRACKMOB** suspender esta forma de pagamento a qualquer momento, mediante comunicação escrita por correio

eletrônico.

**3.2.6.** Os Valores não pagos até a respectiva data de vencimento sofrerão a incidência de multa de 02% (dois por cento), de juros de mora de 01% (um por cento) ao mês e de correção monetária conforme a variação do IGP-M/FGV, calculados sobre o montante total da dívida corrigida, até a sua efetiva e integral quitação.

**3.2.7.** Caso o IGP-M/FGV venha a ser extinto, será automaticamente aplicado o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou o índice que legalmente o substitua. Inexistindo substitutos, será utilizado índice que, a critério da **TRACKMOB**, melhor reflita a inflação.

**3.3.** Sem prejuízo do exposto no item **3.2.** acima, caso o **CLIENTE** atrasse qualquer pagamento por prazo igual ou superior a 10 (dez) dias úteis, a **TRACKMOB** poderá, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação, proceder à suspensão deste Contrato e ao bloqueio do acesso aos Softwares licenciados, até que os Valores em atraso sejam integralmente pagos, com os acréscimos moratórios incidentes.

**3.3.1.** Fica ajustado que a eventual liberalidade da **TRACKMOB** em não aplicar o disposto no *caput* não constitui alteração contratual ou direito adquirido pelo **CLIENTE**, reservando-se a **TRACKMOB** o direito de, transcorrido o prazo acima mencionado, suspender a concessão das Licenças e dos demais serviços eventualmente contratados a qualquer momento.

**3.3.2.** O **CLIENTE** se declara ciente de que, em caso de inadimplência do pagamento dos Valores, a **TRACKMOB** poderá informar tal fato aos órgãos de proteção de crédito, de acordo com a legislação cabível.

**3.4.** A **TRACKMOB** poderá efetuar o reajuste dos Valores previstos neste Contrato, bem como outros valores constantes nos Anexos, em períodos iguais ou superiores a 12 (doze) meses, utilizando o IGP-M/FGV. Caso uma lei posterior à assinatura deste Contrato venha a permitir reajuste de preços em períodos inferiores, a **TRACKMOB** fica desde já autorizada a fazê-lo, mediante simples comunicação por escrito ao **CLIENTE**, com 30 (trinta) dias de antecedência.

**3.5.** Havendo necessidade de realizar qualquer ajuste nos Valores, a **TRACKMOB** poderá livremente o fazer, desde que mediante prévia comunicação ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, **com o objetivo de manter o equilíbrio econômico-financeiro da CONTRATADA**.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**4.1.** São obrigações da **TRACKMOB**, além das já dispostas neste Contrato:

- a. Gerar e disponibilizar ao **CLIENTE** *login*, senha e *links* para o acesso às Licenças, de acordo com o contratado e conforme disposto nos Contratos Específicos;

- b. Garantir atendimento ao **CLIENTE** conforme contratado e de acordo com a Cláusula Sétima adiante, bem como suporte técnico presencial, se necessário e previamente solicitado pelo **CLIENTE**, a ser especificado e cobrado à parte conforme a Proposta e/ou a Contratação Adicional;
- c. Manter os Softwares disponíveis por pelo menos 98% (noventa e oito por cento) do tempo total de cada trimestre, conforme descrito na Cláusula Nona; e
- d. Descartar todos os dados do **CLIENTE**, após o término deste Contrato, ressalvados aqueles que a **TRACKMOB** é obrigada a manter em razão de determinação legal/governamental, e os registros de acesso aos Softwares.

**4.2.** São obrigações do **CLIENTE**, além das já dispostas neste Contrato:

- a. Utilizar os Softwares e demais serviços eventualmente oferecidos pela **TRACKMOB** na forma estabelecida no presente Contrato, nos termos da lei e dos Anexos, comprometendo-se, ainda, a (i) não praticar, por si ou terceiros, atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros, inclusive usuários da internet; e (ii) não veicular, por si ou terceiros, com ou sem fins lucrativos, conteúdo ilegal, imoral ou antiético;
- b. Pagar os valores descritos na Cláusula Terceira e no prazo de seu vencimento;
- c. Cumprir os pré-requisitos técnicos essenciais para acesso aos Softwares, conforme cada Contrato Específico, sem os quais não será possível o acesso aos Softwares;
- d. Manter em suas instalações e às próprias expensas uma estrutura mínima adequada para a utilização dos Softwares licenciados, conforme os pré-requisitos técnicos essenciais dispostos nos Contratos Específicos; e
- e. Disponibilizar à **TRACKMOB** todas as informações necessárias para o cumprimento deste Contrato, de modo a possibilitar a verificação da viabilidade de acesso aos Softwares, responsabilizando-se pela veracidade de todas as informações disponibilizadas, e permitir o levantamento pela **TRACKMOB** de outros dados que se fizerem necessários para o início e/ou continuidade do acesso aos Softwares, de forma adequada e sem interrupções.

**4.2.1.** As Partes concordam que a **TRACKMOB** está isenta de qualquer responsabilidade pelos danos eventualmente provocados ao **CLIENTE** ou a terceiros por eventual inexatidão das informações prestadas pelo **CLIENTE**.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE**

**5.1.** Exceto quando expressamente previsto neste Contrato, nenhuma das Partes faz qualquer garantia, seja expressa, implícita, legal, dentre outros, de comercialidade, precisão de dados, integração de sistemas, compatibilidade, continuidade dos Softwares, adequação a uma finalidade específica, uma vez que os Softwares são licenciados "na presente forma", "AS IS", e "conforme disponibilidade".

**5.1.1.** O **CLIENTE** reconhece que é responsável por determinar se os Softwares são condizentes com os resultados esperados ao contratá-los.

**5.1.2.** O **CLIENTE** reconhece e está ciente de que os Softwares não são livres de eventuais erros, *bugs*, vírus e/ou vício, cabendo a **TRACKMOB** o dever de saná-los, tão logo instada a tanto, na menor janela de prazo possível conforme previsto neste Contrato.

**5.1.3.** A **TRACKMOB** não se responsabiliza pela efetiva captação de recursos pelo **CLIENTE** em função da utilização dos Softwares licenciados.

**5.2.** A Parte que descumprir quaisquer das disposições deste Contrato ficará obrigada a indenizar a outra Parte pelas perdas e danos decorrentes do efetivo e comprovado descumprimento, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato, sendo que a indenização não ultrapassará o equivalente ao valor total pago pelo **CLIENTE** à **TRACKMOB** no mês anterior à ocorrência do evento indenizável, com exceção do disposto no item **9.6.** abaixo, hipótese em que não será aplicável a limitação ora prevista.

**5.2.1.** As Partes reconhecem expressamente que a limitação das responsabilidades disciplinada no item acima decorre da natureza do objeto deste Contrato, da igualdade entre elas e de sua livre negociação no momento da celebração deste Contrato.

**5.2.2.** Restam excluídas das limitações de responsabilidade acima estabelecidas quaisquer hipóteses de ressarcimento/regresso de danos causados a terceiros, originados de infração contratual do **CLIENTE**, oriundos ou não de relação contratual detida pela **TRACKMOB**.

**5.3.** O **CLIENTE** é o responsável por todas as operações realizadas por meio dos Softwares que impliquem transferência de informações confidenciais do **CLIENTE** e de terceiros ou mesmo transferência de valores, tais como números de cartões de crédito, códigos e senhas, procedência dos valores que lhe forem doados por meio do Software, dentre outras, e isenta a **TRACKMOB** de qualquer responsabilidade advinda de tais operações.

**5.4.** O **CLIENTE** é responsável por manter atualizados seus equipamentos, sistemas operacionais e softwares quando a tecnologia empregada em atualizações, novas versões e/ou quando os fornecedores destes equipamentos e sistemas operacionais assim exigirem.

**5.4.1.** O funcionamento dos Softwares está condicionado, dentre outros fatores, à disponibilidade dos demais sistemas de responsabilidade do **CLIENTE** ou de terceiros aos quais os Softwares estejam eventualmente integrados.

**5.5.** Fica ajustado, ainda, que a **TRACKMOB** não tem responsabilidade por falhas nos Softwares incluindo, mas não se limitando a:

- a. Fatos alheios ao controle da **TRACKMOB**, incluindo, mas não se limitando a, interferências e panes de qualquer natureza, interrupções nos serviços de entrega de e-mail ou SMS, interrupções nos serviços de infraestrutura de dados, de transação de pagamentos, de informações sobre envio e retorno de pagamento (incluindo estorno ou contestação de

débito - *chargeback*), casos fortuitos, força maior ou quaisquer outras causas imprevisíveis que causem eventuais perdas e danos, diretos ou indiretos, incorridos pelo **CLIENTE** ou por terceiros;

- b. Imperícia, imprudência e condutas negligentes ou dolosas do **CLIENTE**;
- c. Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios nos Equipamentos do **CLIENTE** ou em produtos ou serviços contratados pelo **CLIENTE** junto a terceiros, provocados ou não por oscilações da internet contratada pelo **CLIENTE** ou pela **TRACKMOB**, incluindo irregularidades na operação do **CLIENTE**, falhas relacionadas a meios de pagamento, envio de SMS, envio de e-mail e demais sistemas integrados, conforme o disposto nos itens **2.5.** e **2.5.1.** acima;
- d. Mau uso ou má instalação de Equipamentos do **CLIENTE** realizados diretamente pelo **CLIENTE** ou por seus contratados; e
- e. Uso de softwares ou aplicativos não originais utilizados pelo **CLIENTE** em seus Equipamentos.

**5.5.1.** No caso de estorno ou contestação de débito, a **TRACKMOB** poderá, a seu exclusivo critério, descontar dos fluxos futuros de pagamento do **CLIENTE** ou cobrar diretamente do mesmo sendo que, nestes casos, a **TRACKMOB** poderá cobrar do **CLIENTE** os custos e taxas relativos a cada transação efetuada.

**5.6.** A **TRACKMOB** é responsável por garantir a segurança dos dados do **CLIENTE** e envidará seus melhores esforços neste sentido, mas não se responsabilizará por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos, representantes em geral ou de pessoas autorizadas pelo **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer, mas fará tudo que estiver ao seu alcance para evitar tais violações.

**5.6.1.** A **TRACKMOB** se pauta nos mais altos parâmetros de segurança para a proteção dos dados e das operações de pagamento de seus clientes.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS**

**6.1.** O **CLIENTE** declara, em caráter irrevogável e irretratável, que:

- a. O(s) signatário(s) deste Contrato possui(em) poderes para assinar pelo **CLIENTE**,
- b. É o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, perante terceiros e perante a **TRACKMOB**, por danos pessoais, materiais, morais, lucros cessantes e outros prejuízos, ocorridos em virtude da utilização indevida dos Softwares, ou que descumpra o previsto no item **4.2. "a"**;
- c. Ressarcirá imediatamente a **TRACKMOB** de qualquer multa ou outro valor cobrado em decorrência do não cumprimento das estipulações deste Contrato, sobretudo, mas não exclusivamente, em relação à inobservância das regras contidas no item **4.2. "a"** acima;
- d. Solicitará atendimento relacionado aos Softwares e apenas será atendido pela **TRACKMOB** ou por pessoas autorizadas por esta;
- e. Não existem quaisquer contingências de ordem trabalhista, previdenciária, fiscal, tributária, civil, ambiental, consumerista, comercial, ou de qualquer outra natureza, que

- possam vir a impedir ou de qualquer forma prejudicar o cumprimento de suas obrigações e responsabilidades aqui assumidas; e
- f. Não exerce atividades similares ou concorrentes com as da **TRACKMOB**, nem está contratualmente vinculada a quaisquer empresas concorrentes da **TRACKMOB**;
  - g. Observará a legislação brasileira, incluindo todas e quaisquer regras aplicáveis ao mercado de meios de pagamento, bem como as orientações da **TRACKMOB** para a consecução de tais serviços;
  - h. Garantirá à **TRACKMOB** a disponibilização de toda e qualquer informação que venha a ser solicitada por si e/ou por seus parceiros, sobretudo o responsável pela solução de gestão de pagamentos, dentro do prazo solicitado;
  - i. Manterá durante toda a vigência do Contrato domicílio no Brasil;
  - j. Manterá a **TRACKMOB** informada de quaisquer alterações cadastrais e de representatividade;
  - k. Permitirá a utilização pela **TRACKMOB**, mediante prévia autorização, de sua marca, nome e endereço, em ações de marketing, catálogos e outros materiais promocionais produzidos e disponibilizados pela **TRACKMOB**, sem que qualquer retribuição seja devida em decorrência de tal utilização;

**6.2.** O **CLIENTE** declara ainda ter ciência de que:

- a. É atribuição exclusiva da **TRACKMOB** eleger os parceiros necessários para a consecução dos serviços ora prestados, sobretudo o responsável pela gestão dos meios de pagamento, devendo, quando for o caso, aderir às plataformas destes parceiros;
- b. Está ciente de que a não observância das disposições deste Contrato poderá ocasionar a suspensão dos serviços e disponibilização dos Softwares ou, até mesmo, sua rescisão por justa causa;
- c. Está ciente de que a **TRACKMOB** e seu parceiro responsável pelas soluções de meios de pagamento possuem sistemas de segurança para monitoramento de operações suspeitas e/ou fraudulentas. Contudo, tais sistemas não são capazes de, por si só, impedir todas as operações desta natureza, razão pela qual, caso as mesmas venham a acontecer, serão devidas e comprovadamente estornadas ou, caso já creditadas, deverão ser devolvidas em até 72 (setenta e duas) horas da notícia da operação fraudulenta, ficando desde já autorizada, nestes casos, a compensação. A **TRACKMOB** tem o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para identificar e notificar o **CLIENTE** de tais operações;
- d. Está ciente de que os doadores poderão, dentro de um prazo razoável, desistir e/ou cancelar as doações realizadas através dos Softwares. Neste caso, tal como previsto no item anterior, as operações serão devidas e comprovadamente estornadas ou, caso já creditadas, deverão ser devolvidas em até 72 (setenta e duas) horas da notícia de desistência/cancelamento, ficando desde já autorizada, nestes casos, a compensação;
- e. A remuneração devida à **TRACKMOB** nos moldes da Proposta Comercial será previamente deduzida dos créditos a que faz jus o **CLIENTE** referentes às doações recebidas (SPLIT de pagamento), sendo esta remuneração acompanhadas da respectiva Nota Fiscal de Serviços;
- f. Tem o dever de isentar e defender a **TRACKMOB** e seus parceiros de eventuais ações judiciais e procedimentos extrajudiciais que sejam intentados contra a **TRACKMOB** e seus parceiros que digam respeito exclusivamente à relação comercial ora ajustada,

- indenizando-a integralmente em caso de eventual condenação da **TRACKMOB** por ato ou fato de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**;
- g.** É responsável por eventuais reclamações, demandas e indenizações, de qualquer natureza decorrentes de sua atividade, bem como por quaisquer problemas de aceitação, quantidade, qualidade, garantia, preço ou inadequação dos bens e/ou serviços por ele oferecidos, inclusive em caso de arrependimento por parte do doador, com quem deve diretamente solucionar qualquer controvérsia. Desta forma, exime a **TRACKMOB** e seus parceiros de qualquer responsabilidade sobre fatos desta natureza;
  - h.** É vedada a utilização dos créditos referentes às doações recebidas como garantia para a emissão de títulos de cobrança ou para negociar, onerar, ceder, descontar ou endossar junto a empresas de factoring e/ou repasses de direitos a terceiros. Tal vedação se estende para utilização, sem prévia autorização da **TRACKMOB**, como garantia para empréstimos, créditos ou como índice de liquidez perante terceiros.

**6.3.** A fim de resguardar os Softwares, o **CLIENTE** se obriga a observar as seguintes práticas, dentre outras:

- a.** A instalação e a atualização rotineira de antivírus nos Equipamentos do **CLIENTE** necessários para o acesso aos Softwares e nos servidores, de “FIREWALL” (sistema ou combinação de sistemas que proteja a rede contra invasões externas e acessos não autorizados), e de “antispyware” (programa para evitar que um software “espião” seja instalado na máquina de usuário e capture informações sobre os seus hábitos de navegação ou mesmo outros dados, enviando-os para terceiros quando da conexão à internet);
- b.** A verificação do remetente e a abertura de arquivos que tenham sido encaminhados por pessoas conhecidas e verificados pelos antivírus e “antispyware”; e
- c.** A vedação de acesso a link enviado por e-mail para sites cujo conteúdo seja desconhecido ou suspeito de conter software malicioso.

**6.3.1.** Caso não sejam observadas as diretrizes acima, o **CLIENTE** assumirá exclusivamente todo e qualquer prejuízo decorrente desta inobservância, isentando desde já a **TRACKMOB** de qualquer responsabilidade

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO ATENDIMENTO**

**7.1.** A **TRACKMOB** disponibilizará, durante o período de vigência deste Contrato, orientação e esclarecimentos para a utilização dos Softwares licenciados por meio do correio eletrônico [help@trackmob.com.br](mailto:help@trackmob.com.br), que será respondido por uma equipe de profissionais especializados (“Atendimento”) ou site [ajuda.trackmob.com.br](http://ajuda.trackmob.com.br).

**7.1.1.** O Atendimento ocorrerá em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 09h00m (nove horas) às 18h00m (dezoito horas), salvo:

- a.** Feriados nacionais e feriados no estado e no município de São Paulo e Curitiba;
- b.** Interrupções necessárias por motivo de manutenção interna dos Softwares, conforme a Cláusula Oitava abaixo;

- c. Falhas decorrentes de ações e omissões de terceiros tais como empresas fornecedoras de serviços de entrega de e-mail ou SMS, de infraestrutura de dados, de transação de pagamentos, de informações sobre envio e retorno de pagamento, envolvidas direta ou indiretamente com o objeto do presente Contrato; e
- d. Casos fortuitos ou de força maior.

**7.1.2.** O atendimento contempla, ainda, a disponibilidade da **TRACKMOB** para discutir, diagnosticar e solucionar eventuais não conformidades apresentadas nos Softwares.

**7.1.3.** Na hipótese de alteração do correio eletrônico mencionado no item **7.1.**, a **TRACKMOB** informará o **CLIENTE** acerca do novo correio eletrônico.

**7.2.** Após a finalização da implementação dos Softwares licenciados, conforme o Termo de Implantação, a **TRACKMOB** garantirá ao **CLIENTE** uma instrução geral de uso dos Softwares licenciados, a qual terá uma duração média de 02 (duas) horas e ocorrerá remotamente, mediante o programa Skype ou outro programa designado de comum acordo entre as Partes.

**7.2.1.** Caso o **CLIENTE** permaneça com dúvidas após a instrução geral de uso dos Softwares licenciados, e que não sejam solucionadas mediante o manual disponível no link <https://manual.trackmob.com.br>, a **TRACKMOB** estará disponível para agendar uma nova instrução geral de uso dos Softwares licenciados, que ocorrerá nos mesmos termos mencionados no item **7.2.** acima.

**7.2.2.** Na hipótese de alteração do link de acesso mencionado no item **7.2.1.**, a **TRACKMOB** informará o **CLIENTE** acerca do novo local de acesso, mediante correio eletrônico.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO INTERNA E DAS INTERRUPÇÕES**

**8.1.** O **CLIENTE** desde já está ciente e consente que a **TRACKMOB** poderá realizar as seguintes interrupções no funcionamento dos Softwares:

- a. Interrupções programadas pela **TRACKMOB** para manutenção preventiva e/ou corretiva nos Softwares, desde que devidamente informadas por escrito ao **CLIENTE** com 03 (três) dias de antecedência. As interrupções programadas deverão ser feitas, preferencialmente, no período das 19:00 (dezenove horas) às 8:00 (oito horas); e
- b. Interrupções emergenciais ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior, inclusive por problemas na Internet, problemas com os fornecedores da **TRACKMOB**, hackers ou similares, ou outras causas que notoriamente fujam do controle da **TRACKMOB**. Em caso de emergência, a **TRACKMOB** entrará em contato com a **CLIENTE** para relatar o problema e acordar a forma mais razoável e conveniente de solucioná-lo, sempre visando evitar qualquer prejuízo da utilização dos Softwares.

**8.1.1.** Nos casos elencados acima, os Equipamentos do **CLIENTE** e/ou os Equipamentos da **TRACKMOB** poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a conclusão das manutenções.

**8.1.2.** A **TRACKMOB** poderá modificar a frequência das manutenções internas periódicas e, se o fizer, comunicará o **CLIENTE** mediante correio eletrônico.

**8.1.3.** A **TRACKMOB** não será responsabilizada pela descontinuidade operacional dos Softwares durante os períodos de manutenção interna de seus servidores, mas concederá o desconto previsto no item **9.3.** abaixo, conforme as condições estipuladas pelo item mencionado.

**8.1.4.** O **CLIENTE** concorda, desde já, em cooperar com a **TRACKMOB** durante os períodos de qualquer manutenção mencionados nesta Cláusula.

## **9. CLÁUSULA NONA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**9.1.** Denomina-se Acordo de Nível de Serviço ou *Service Level Agreement* ("SLA"), para efeito do presente Contrato, o nível de desempenho técnico do objeto deste Contrato, sendo certo que o *SLA* representa um indicador de excelência técnica da **TRACKMOB**.

**9.2.** A **TRACKMOB**, desde que observadas as obrigações do **CLIENTE** previstas no presente Contrato, tem condição técnica de oferecer e manter um *SLA* de disponibilidade dos Softwares em ao menos 98% (noventa e oito por cento) do tempo total de cada trimestre, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a. Na ocasião de falha nos serviços de entrega de e-mail ou SMS, nos serviços de infraestrutura de dados, de transação de pagamentos, de informações sobre envio e retorno de pagamentos ao **CLIENTE**, inclusive falhas de conexão, interferências e panes de qualquer natureza;
- b. Nas interrupções e manutenções internas necessárias e emergenciais, conforme a Cláusula Oitava acima;
- c. Motivos de caso fortuito ou força maior;
- d. Qualquer falha causada pelo **CLIENTE** ou terceiros, inclusive uso inadequado, acidente ou negligência;
- e. Na suspensão da Licença por determinação de autoridades competentes ou por descumprimento pelo **CLIENTE** de cláusulas do presente Contrato;
- f. Em casos de falhas ocasionadas por incompatibilidade entre o Software e eventuais Equipamentos do **CLIENTE**; e
- g. Qualquer outra causa alheia ao controle da **TRACKMOB**.

**9.2.1.** O **CLIENTE** terá acesso ao status do *SLA* da **TRACKMOB** por meio do *link* [status.trackmob.com.br](http://status.trackmob.com.br). Caso este *link* seja alterado, a **TRACKMOB** informará o **CLIENTE** acerca do novo *link* de acesso mediante o correio eletrônico informado na Proposta.

**9.3.** No caso de a **TRACKMOB** não manter a disponibilidade trimestral dos Softwares em 98,00% (noventa e oito por cento), considerando o disposto no item **9.2.** acima, o **CLIENTE** poderá solicitar um desconto no valor fixo cobrado apenas pelas Licenças dos Softwares, conforme tabela abaixo:

Disponibilidade Mensal dos Softwares	Percentual de desconto
93,00% a 97,99%	10%
88,00% a 92,99%	20%
83,00% a 87,99%	30%
Abaixo de 82,99%	40%

**9.3.1.** O valor do referido desconto será aplicado no mês subsequente ao do efetivo recebimento pela **TRACKMOB** da comunicação da não disponibilidade trimestral dos Softwares em 98,00% (noventa e oito por cento) pelo **CLIENTE**, mediante correio eletrônico enviado para [help@trackmob.com.br](mailto:help@trackmob.com.br).

**9.4.** Considerando o disposto no item **9.2.** acima, na hipótese de a paralisação dos Softwares contratados pelo **CLIENTE** se der por culpa exclusivamente da **TRACKMOB**, por conta de um *bug* impeditivo, de forma que impeça o **CLIENTE** de captar e armazenar dados, e, cumulativamente, os Softwares contratados deixem de cumprir suas finalidades, conforme os Contratos Específicos, a **TRACKMOB** terá um prazo de até 05 (cinco) dias úteis da notificação de paralisação do **CLIENTE** à **TRACKMOB** (“Notificação de Paralisação”) para a retificação.

**9.5.** Considerando o disposto no item **9.2.** acima, em caso de eventuais incongruências nos Softwares ou erros na exportação de arquivos e dados encaminhados pelos Softwares da **TRACKMOB**, a **TRACKMOB** terá um prazo de até 07 (sete) dias úteis da notificação de incongruência ou erro do **CLIENTE** à **TRACKMOB** (“Notificação de Incongruência”) para a retificação.

**9.6.** Caso a **TRACKMOB** não cumpra a retificação da paralisação, erro ou incongruência mencionados nos itens **9.4.** e **9.5.** acima, nos prazos previstos em tais itens, à **TRACKMOB** será aplicada uma multa de 10% (dez por cento) do valor dos 12 (doze) últimos meses do Contrato sendo que, nestas hipóteses de descumprimento objeto deste item, o **CLIENTE** poderá rescindir o Contrato, conforme o item **11.3.** abaixo.

**9.6.1.** A multa mencionada no item **9.6.** acima apenas incidirá **(i)** ocorridas a Notificação de Paralisação ou a Notificação de Incongruência; e **(ii)** se estas notificações ocorrerem em até 30 (trinta) dias da ocorrência da incongruência, erro ou paralisação que der origem à multa em questão.

**9.7.** Qualquer erro encontrado nos Softwares que não se enquadre no disposto nos itens **9.4** e

**9.5.** acima poderá ser comunicado à **TRACKMOB**, que terá o prazo de até 07 (sete) dias úteis para retornar ao **CLIENTE** com a viabilidade de sua retificação e, se for o caso, o prazo para tanto.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO E DA DENÚNCIA**

**10.1** O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar da entrega da implantação dos Softwares licenciados, bem como de sua validação no ambiente operacional do **CLIENTE** em que será utilizado, conforme o Termo de Implantação.

**10.2** As Partes poderão resilir o presente Contrato a qualquer momento e por meio de uma notificação por escrito à outra Parte, sendo que o **CLIENTE** deverá enviar tal comunicação ao correio eletrônico [financeiro@trackmob.com.br](mailto:financeiro@trackmob.com.br), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e com a devida confirmação de recebimento.

**10.2.1.** Na hipótese de o **CLIENTE** ter contratado a Licença de uso de mais de um Software, este poderá cancelar a Licença de algum Software individualmente desde que siga o procedimento e o prazo mencionados no item acima e que obtenha a concordância da **TRACKMOB** em relação a este cancelamento, uma vez que a **TRACKMOB**, a seu critério e por questões de ordem técnica ou financeira, poderá optar, neste caso, pelo término total do Contrato.

**10.3.** Caso a **TRACKMOB**, por qualquer tipo de ação governamental, seja impedida de continuar a conceder a Licença, o presente Contrato será automática e imediatamente resilido pela **TRACKMOB** sem a aplicação de qualquer multa, penalidade em geral ou obrigação à **TRACKMOB**.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**11.1.** O presente Contrato estará resolvido de pleno direito, com balanço de haveres, independentemente de quaisquer formalidades, notificações prévias, dentre outros, sem que seja devida qualquer quantia de uma Parte à outra, com exceção de eventuais Valores devidos pelo **CLIENTE** à **TRACKMOB**, ainda em aberto, nas seguintes hipóteses:

- a. Declaração de falência, recuperação judicial ou insolvência civil de qualquer das Partes;
- b. Contestação de débitos, conforme o item **5.5.1.** acima, tenha taxa superior a 01% (um por cento) do valor total das transações do **CLIENTE**; e
- c. Motivos de caso fortuito ou força maior que impossibilitem a continuidade da concessão da Licença dos Softwares ou demais serviços eventualmente prestados pela **TRACKMOB**.

**11.2.** Caso o **CLIENTE** deixe de pagar, total ou parcialmente e por mais de 01 (um) mês, os Valores acrescidos dos respectivos encargos moratórios, o Contrato poderá ser rescindido a critério da **TRACKMOB**, ocasião em que o **CLIENTE** será comunicado formalmente dos efeitos imediatos, sem prejuízo de outras medidas destinadas ao recebimento de eventuais créditos ou ao resarcimento pelos de danos sofridos pela **TRACKMOB**.

**11.3.** Este Contrato também poderá ser rescindido pelas **Partes**, a seus exclusivos critérios e mediante notificação justificada e com efeitos imediatos, considerando o disposto no item **11.3.1.** abaixo, sem prejuízo das penalidades previstas neste Contrato, caso:

- a. a **TRACKMOB** tenha conhecimento de que o **CLIENTE** esteja agindo em desacordo com as obrigações dispostas no item **4.2.** acima e na Cláusula Sexta deste Contrato;
- b. o **CLIENTE** tenha conhecimento de que a **TRACKMOB** esteja agindo em desacordo com as obrigações dispostas no item **4.1.** acima; ou
- c. na hipótese do item **9.6.** acima.

**11.3.1.** As Partes concederão o prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da notificação mencionada no item acima para que a Parte que agiu em desacordo com suas obrigações, conforme o item acima, corrija tal feito (“Correção”). Enquanto a Correção não for atendida, a **TRACKMOB** poderá suspender a concessão da(s) Licença(s).

**11.3.2.** Findo o prazo concedido sem a devida Correção, o presente Contrato estará resolvido de pleno direito.

**11.4.** Nos casos elencados nesta cláusula, a **TRACKMOB** poderá, a seu critério, desconectar o **CLIENTE**, seja por desligamento dos Softwares, programas ou aplicativos, promovendo, assim, o bloqueio e cancelamento de seus *logins*.

**11.4.1.** No caso de bloqueio e/ou cancelamento intencional e indevido dos acessos mencionados no item **11.4.** acima por parte da **TRACKMOB** (“Bloqueio Intencional”), esta reestabelecerá os acessos ao **CLIENTE** o quanto antes, sendo que concederá no mês seguinte ao Bloqueio Intencional uma dedução nos valores mensais relativos somente às Licenças contratadas, proporcional ao período do Bloqueio Intencional.

**11.5.** Findo este Contrato, por qualquer motivo, o **CLIENTE** deverá quitar integralmente os Valores devidos à **TRACKMOB**, até o final do mês correspondente ao término do Contrato.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**12.1.** O **CLIENTE** reconhece, por meio deste Contrato, em seu nome e em nome de seus funcionários, que a **TRACKMOB** é a única e legítima detentora do direito de propriedade em relação aos Softwares, suas atualizações, novas versões ou customizações, desenvolvidas, criadas e/ou produzidas pela **TRACKMOB**, antes ou depois da celebração do presente Contrato, bem como dos direitos autorais, patentes, marcas, dados e informações confidenciais, logotipo e símbolos relacionados aos Softwares (“Propriedade Intelectual da **TRACKMOB**”), e que se compromete a respeitar e fazer com que todas as pessoas, físicas e jurídicas a ele relacionados respeitem a Propriedade Intelectual da **TRACKMOB**, de suas controladoras, controladas e coligadas.

**12.2.** A **TRACKMOB** declara que é a única titular dos direitos sobre os Softwares, e que tem o direito de conceder a(s) Licença(s) objeto deste Contrato.

**12.3.** É vedado ao **CLIENTE**, na pessoa de seus sócios, representantes, empregados, ou terceiros interessados, copiar, alterar, desmontar, descompilar, efetuar engenharia reversa ou tomar qualquer providência visando obter os códigos-fonte dos Softwares.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO TRATAMENTO DOS DADOS E CONFORMIDADE COM A LGPD**

**13.1.** O **CLIENTE** reconhece que a **TRACKMOB**, no âmbito dos serviços contratados neste Contrato, realizará o Tratamento de Dados Pessoais, nos termos da LGPD.

**13.2.** Na execução deste Contrato, o **CLIENTE** garantirá que o Tratamento realizado pela **TRACKMOB**, de acordo com as instruções recebidas pelo **CLIENTE**, não fará com que a **TRACKMOB** viole qualquer lei ou regulamento, incluindo, mas sem limitação, a LGPD.

**13.2.1.** A **TRACKMOB** irá encerrar o Tratamento dos Dados Pessoais e notificará imediatamente o **CLIENTE** por escrito, a menos que seja proibido de fazê-lo, se tomar conhecimento ou acreditar que qualquer instrução recebida pelo **CLIENTE** ou Dado Pessoal tratado viola a LGPD ou qualquer outra lei ou regulamento aplicável.

**13.2.2.** A **TRACKMOB** garante que realizará o Tratamento dos Dados Pessoais nos termos necessários para a execução deste Contrato e conforme descrito na cláusula 13.8 deste Contrato.

**13.3.** Durante a execução deste Contrato, o **CLIENTE** garante que:

**13.3.1.** Os Dados Pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para o acesso ou utilização pela **TRACKMOB**, nos termos deste Contrato, foram coletados, transferidos e de qualquer forma tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil.

**13.3.2.** Disporá de uma base legal para fins de coleta dos Dados Pessoais e posterior Tratamento pela **TRACKMOB**.

**13.3.3.** Fornecerá todas as informações e/ou avisos necessários aos Titulares dos Dados Pessoais a respeito das características relevantes do Tratamento e do seu compartilhamento com a **TRACKMOB**.

**13.3.4.** Cumprirá todos os princípios para o Tratamento de Dados Pessoais estabelecidos na LGPD.

**13.3.5.** Será responsável por cumprir todas as leis aplicáveis a quaisquer e-mails ou outro conteúdo criado, enviado ou gerenciado através da **TRACKMOB**.

**13.3.6.** Cooperará com a **TRACKMOB** em caso de qualquer Incidente, devendo:

**13.3.6.1.** Adotar todas medidas necessárias e razoáveis para remediar qualquer Incidente envolvendo os Dados Pessoais objeto deste Contrato e minimizar possíveis efeitos negativos aos Titulares.

**13.3.6.2.** Prover, à **TRACKMOB**, todas as informações necessárias à apuração do ocorrido.

**13.3.6.3.** Abster-se de realizar qualquer comunicação às autoridades públicas brasileiras, aos Titulares ou terceiros, sem a prévia e expressa concordância da **TRACKMOB**, que deverá controlar a redação final dessas comunicações e quem deverá realizá-las, observadas as disposições da LGPD.

**13.3.7.** Notificará a **TRACKMOB**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, sobre:

**13.3.7.1.** Quaisquer pedidos de um Titular em relação aos seus Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a pedidos de acesso e/ou retificação, solicitações de exclusão, e outros pedidos semelhantes.

**13.3.7.2.** Qualquer reclamação relacionada ao Tratamento de Dados Pessoais, incluindo alegações de que o Tratamento viola os direitos de Titular.

**13.3.7.3.** Qualquer Incidente relacionado aos Dados Pessoais objeto deste Contrato.

**13.3.7.4.** Qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa, que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao Tratamento de Dados Pessoais objeto deste Contrato.

**13.4.** Durante a execução deste Contrato, a **TRACKMOB** garante que:

**13.4.1.** Realizará o Tratamento dos Dados Pessoais nos limites e para as finalidades disposta neste Contrato e demais casos e possibilidades dispostos na cláusula 13.8 deste Contrato.

**13.4.2.** Cumprirá todos os princípios para o Tratamento de Dados Pessoais estabelecidos na LGPD.

**13.4.3.** Compromete-se a cumprir com os requisitos da LGPD sempre que for realizar a transferência de Dados Pessoais para fora do território brasileiro e/ou para qualquer terceiro.

**13.4.4.** Limitará o acesso aos Dados Pessoais ao número mínimo de colaboradores que tenham necessidade de acessar as referidas informações para fins de cumprir as obrigações assumidas neste Contrato ou conforme descrito na cláusula **13.8** deste Contrato.

**13.4.5.** Irá cooperar com o **CLIENTE** com relação às ações tomadas a partir da notificação descrita na Cláusula **13.3.7** acima, e atenderá, dentro dos limites técnicos razoáveis, às solicitações do **CLIENTE** com relação ao atendimento a referidas reivindicações, provendo as informações solicitadas no menor prazo possível.

**13.4.6.** Manterá os Dados Pessoais no mais absoluto sigilo e exigirá de seus colaboradores que também tratem os Dados Pessoais na observância das obrigações dispostas neste Contrato e na LGPD.

**13.5.** O **CLIENTE** concorda que a **TRACKMOB** pode contratar terceiros para realizar o Tratamento dos Dados Pessoais em nome do **CLIENTE**.

**13.5.1.** Na hipótese de contratação de terceiros, conforme descrito na Cláusula **13.5**, retro, a **TRACKMOB** garante que celebrará um contrato com o terceiro para estabelecer obrigações referentes ao Tratamento de Dados Pessoais que forneçam ao menos o mesmo nível de proteção em relação à proteção garantida no presente Contrato, na medida aplicável à natureza dos serviços prestados pelo terceiro.

**13.6.** As Partes concordam e garantem que serão, individualmente, responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente, bem como, por autoridades responsáveis por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

**13.7.** O **CLIENTE** consente, livre e expressamente, que, ao acessar os Softwares, a **TRACKMOB** poderá coletar, usar e armazenar informações analíticas que incluem, mas não se limitam a, informações do negócio do **CLIENTE**, o tipo de navegador do computador utilizado para acesso aos sites de propriedade da **TRACKMOB**, o endereço de protocolo de Internet, o tempo médio gasto nos Softwares e as informações adicionais solicitadas para a operação dos Softwares (“Informações”).

**13.7.1.** A **TRACKMOB** não divulgará as informações do **CLIENTE** publicamente nem a terceiros de forma que seja possível a sua identificação, mas poderá fazê-la de forma agrupada com o propósito de realizar análises e estudos, inclusive por meio dos algoritmos de propriedade da **TRACKMOB** ou de terceiros, para melhorar os Softwares e a experiência do **CLIENTE** ao usar os Softwares, bem como compor novas funcionalidades desenvolvidas pela **TRACKMOB** para seus clientes em geral.

**13.7.2.** Apesar do disposto no item acima, a **TRACKMOB** divulgará publicamente ou a terceiros as informações do **CLIENTE** de forma que seja possível a sua identificação apenas com o consentimento prévio e expresso do **CLIENTE**, ou ainda se exigido por lei.

**13.8.** O **CLIENTE**, neste ato, declara e garante que teve acesso aos seguintes documentos disponibilizados pela **TRACKMOB**:

**13.8.1.** Política de Privacidade da **TRACKMOB**, disponível na URL <https://trackmob.com.br/legal/politica-de-tratamento-de-dados/>, documento este que estabelece as políticas que incidirão nos serviços disponibilizados e/ou intermediados pela **TRACKMOB**.

**13.8.2.** Política de Cookies da **TRACKMOB**, disponível na URL <https://trackmob.com.br/legal/politica-de-cookies/>, documento este que é complementado pela Política de Privacidade descrita no item **13.8.1**, retro, e que dispõe ao usuário final como a **TRACKMOB** pode coletar os dados dos usuários finais e doadores.

**13.8.3.** O **CLIENTE**, neste ato, declara que consultará as URL informadas nesta cláusula periodicamente.

**13.9.** O **CLIENTE**, neste ato, declara e garante que disponibilizará, para seus usuários finais, uma política de tratamento de dados própria informando como os dados dos titulares são tratados pelo **CLIENTE**.

**13.9.1.** Igualmente, o **CLIENTE** deverá expor, em seus aplicativos, sites e demais produtos, informação clara e transparente aos titulares dos dados, quanto ao uso compartilhado de Dados Pessoais com seus parceiros, incluindo a **TRACKMOB**, e demais prestadores de serviços, para fins da execução dos serviços oferecidos.

**13.9.2.** Cabe ainda ao **CLIENTE** informar aos titulares dos dados quanto à existência de política própria de privacidade da **TRACKMOB**, bem como proporcionar o acesso à referida política de privacidade em seus aplicativos, sites e demais produtos ou indicar como o titular de dados poderá ter acesso à política de tratamento de dados da **TRACKMOB**.

**13.9.3.** Para fazer cumprir o disposto no item **13.9.1**, retro, o **CLIENTE**, neste ato, concorda em indicar, em suas próprias políticas de tratamento de dados, as URL indicadas nos itens **13.8.1** e **13.8.2** deste Contrato.

**13.10.** O **CLIENTE**, neste ato, expressamente consente que a **TRACKMOB** poderá, para fins de auditoria e preservação de direitos, permanecer com o histórico de registro dos dados dos usuários finais, doadores do **CLIENTE** ou mesmo os dados do **CLIENTE**, mas não se limitando a, possuindo a **TRACKMOB** faculdade de excluí-los definitivamente mediante sua conveniência ou

nas hipóteses em que lei ou norma regulatória exigirem. A **TRACKMOB** também poderá manter os dados anonimizados, e versão anonimizada dos dados para propósitos de estatística e estudos, mesmo após a solicitação de exclusão pelo usuário final ou após o término do prazo legal de guarda.

**13.11.** As Partes declaram e garantem que irão cumprir com e responder às solicitações de exercício de direitos dos titulares de dados pessoais na forma e prazo exigidos pela LGPD, ou na legislação reguladora da LGPD. Conforme necessário, cada Parte notificará a outra, imediatamente, sobre qualquer solicitação recebida de um Titular cujos Dados Pessoais estejam sendo tratados pela outra Parte em razão deste Contrato.

**13.11.1.** Conforme necessário e na medida do razoável, cada Parte concorda em fornecer a assistência requerida pela outra Parte para responder, dentro do período exigido pela LGPD, a qualquer solicitação individual recebida de um Titular de Dados Pessoais e que esteja relacionada ao Contrato.

**13.12.** Cada Parte defenderá, indenizará e manterá indene a outra Parte, suas afiliadas e seus diretores, acionistas, gerentes, agentes, fornecedores e empregados de quaisquer demandas, exigências, despesas, danos, perdas, custos ou penalidades decorrentes do descumprimento da LGPD, bem como desta cláusula, que der causa.

**13.12.1.** Não obstante qualquer previsão no Contrato em contrário, as obrigações de indenização estabelecidas nesta Cláusula Décima Terceira não estarão sujeitas a nenhuma limitação de responsabilidade.

**13.13.** Toda e qualquer comunicação/notificação do **CLIENTE** para a **TRACKMOB** acerca do disposto na cláusula décima terceira deste Contrato, deverá ser enviada, exclusivamente, através do correio eletrônico [dpo@trackmob.com.br](mailto:dpo@trackmob.com.br).

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1.** A Cláusula Quinta, Cláusula Décima Segunda, Cláusula Décima Terceira e o item **14.4.** abaixo sobreviverão a qualquer hipótese de término deste Contrato.

**14.2.** As Partes se declaram cientes de que a **TRACKMOB** não tem relação empregatícia com o **CLIENTE** nem com as pessoas contratadas ou credenciadas pelo **CLIENTE**, incluindo custos trabalhistas, tributários e demais despesas diretas e indiretas de sua operação, ficando a **TRACKMOB** isenta de responsabilidade trabalhista ou previdenciária para com tais credenciados. O **CLIENTE**, bem como seus empregados ou prepostos, também não têm relação empregatícia com a **TRACKMOB** nem com seus empregados ou prepostos para a concessão da(s) Licença(s), ficando, portanto, isento de responsabilidades trabalhistas ou previdenciárias em relação aos funcionários e prepostos desta.

**14.2.1.** As Partes se comprometem a arcar com os custos trabalhistas, tributários e demais despesas indiretas de sua operação. Eventuais reclamações trabalhistas de empregados de cada Parte serão de responsabilidade exclusiva desta,

independentemente da decisão judicial em favor do trabalhador, sob pena de resarcimento.

**14.2.2.** Se qualquer funcionário de uma Parte ajuizar uma ação trabalhista contra a outra alegando solidariedade ou subsidiariedade, a Parte empregadora deverá requerer a exclusão da Parte prejudicada da lide, assumindo inteira responsabilidade em relação à ação. Caso o juízo competente decida pela manutenção da Parte prejudicada no polo passivo e alguma condenação lhe for imposta, a Parte empregadora se obriga a ressarcir imediatamente a Parte prejudicada de todos os valores gastos a este título, inclusive honorários advocatícios e custas judiciais.

**14.3.** O **CLIENTE** não poderá, sob nenhum pretexto, transferir ou substabelecer a terceiros o acesso aos Softwares, bem como os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, sem prévia e expressa autorização da **TRACKMOB**, sob pena de descumprimento contratual, sujeitando-se, assim, às sanções previstas no presente Contrato.

**14.4.** O conteúdo deste Contrato, de seus Anexos e documentos relacionados, assim como das informações trocadas entre as Partes, é de natureza estritamente confidencial, sendo que nenhuma das Partes poderá fornecer ou divulgar estas informações confidenciais a quaisquer terceiros não autorizados. Esta obrigação de confidencialidade mútua permanecerá em vigor na vigência do presente Contrato e por prazo indeterminado, ressalvado, porém, à **TRACKMOB** o direito de fazer veicular em seu material publicitário e promocional a divulgação do nome empresarial, marcas e demais sinais distintivos do **CLIENTE**, com prévia autorização e sem que isso signifique ônus para a **TRACKMOB** ou para o **CLIENTE**.

**14.5.** As Partes declaram estar cientes de que a legislação brasileira reputa ilegal oferecer, pagar, prometer ou autorizar o pagamento de qualquer quantia, presente ou qualquer coisa de valor, incluindo, mas não se limitando a presentes, entretenimentos, vantagens ou qualquer benefício, direta ou indiretamente, a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada. Para fins do cumprimento do objeto deste Contrato, as Partes asseguram que, de nenhum modo, violarão ou concorrerão para a violação da legislação anticorrupção brasileira, notadamente os artigos 312 a 337-A do Código Penal Brasileiro, a Lei nº 8.429, de 1992 e a Lei nº 12.846, de 2013, e, em especial, se comprometem a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ou qualquer coisa de valor a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, no que respeita ao cumprimento do objeto deste Contrato ou qualquer outra relação envolvendo as Partes, para qualquer fim ou efeito. Na hipótese de uma das Partes entender, de boa-fé, que a outra possa estar agindo de forma que possa onerar ou prejudicá-la sob os termos da legislação anticorrupção brasileira, esta Parte poderá rescindir unilateralmente este Contrato, mediante notificação prévia, respondendo a Parte infratora por quaisquer perdas daí resultantes causadas à Parte inocente.

**14.6.** As Partes acordam que, em tendo conhecimento ou suspeita de (i) qualquer pagamento, oferta, solicitação ou acordo para conceder vantagem indevida a um agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, com o objetivo de obter qualquer benefício para uma das Partes, sob este acordo ou não; de (ii) qualquer evento que possa tornar

imprecisas ou incorretas as declarações de uma das Partes contidas neste Contrato, ou feitas em qualquer tempo durante o prazo deste Contrato em relação às leis anticorrupção; ou ainda (iii) sobre qualquer situação que possa estar relacionada à ocultação de bens, direitos ou valores, lavagem de dinheiro e/ou ao financiamento do terrorismo, uma Parte informará imediatamente a outra, sobre o fato ou suspeita conforme o seu completo conhecimento do fato.

**14.7.** O presente Contrato, conhecido e assinado pelas Partes e por duas testemunhas ao final qualificadas, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do Código de Processo Civil em vigor.

**14.8.** Qualquer omissão ou tolerância de qualquer das Partes em exigir o estrito cumprimento das obrigações ora contratadas ou em exercer qualquer direito decorrente deste Contrato não constituirá desistência, alteração, modificação, renúncia ou novação de quaisquer dos direitos aqui estabelecidos, previstos e acordados, nem afetará seu direito de exercê-los a qualquer tempo.

**14.9.** A invalidade parcial deste Contrato não o afetará na parte considerada válida, desde que as obrigações sejam desmembráveis entre si.

**14.10.** Todas as notificações endereçadas no âmbito deste Contrato serão enviadas por escrito, com entrega “em mãos”, com assinatura em recibo pela parte destinatária, podendo a entrega pessoal ser substituída por envio por correio expresso com protocolo ou carta registrada com aviso de recebimento, sendo considerados recebidos na data de sua entrega ao destinatário.

**14.10.1.** As Partes concordam que o correio eletrônico constitui meio hábil e será utilizado no processo de comunicação deste Contrato, sendo que o envio de e-mail de uma Parte à outra será válido para a formalização de posições e solicitação de informações. As Partes usarão para a comunicação o correio eletrônico indicado na Proposta.

**14.10.2.** Qualquer alteração nas informações relacionadas aos endereços ou informações em geral das Partes, constantes do preâmbulo deste Contrato e na Proposta, deverá ser prontamente informada à outra Parte, sob pena de a comunicação encaminhada para a Parte cujos dados não foram atualizados ser considerada recebida e válida.

**14.11.** As Partes se obrigam por si próprias, seus herdeiros e sucessores a qualquer título pelo fiel cumprimento deste Contrato.

**14.12.** Qualquer alteração ao presente Contrato somente será válida desde que formalizada mediante termo aditivo devidamente firmado por ambas as Partes.

**14.12.1.** O Contrato e seus Anexos obrigam as Partes em todos os seus termos, e poderão, a qualquer tempo, ser revistos ou atualizados pela **TRACKMOB**, a seu exclusivo critério.

**14.13.** As disposições deste Contrato referem-se ao padrão de serviços prestado pela **TRACKMOB** e regerão quaisquer disposições conflitantes em qualquer Contrato Específico ou Anexos em geral, exceto na medida em que uma disposição deste Contrato seja expressamente substituída/suprimida no Contrato Específico, nos Anexos ou via aditamento contratual para atender as especificidades do **CLIENTE**.

**14.14.** Por meio desta cláusula mandato, o **CLIENTE** outorga à **TRACKMOB** todos os poderes necessários para a abertura de “contas pagamento” em seu nome em instituições financeiras parceiras da **TRACKMOB** com o propósito único de viabilizar a operação do processamento de pagamento de doações, quando necessário para a prestação dos serviços contratados, autorizando que a Trackmob pratique todos os atos necessários para tanto.

**14.15.** As Partes se comprometem a não empregar e/ou utilizar mão-de-obra infantil para a execução do presente Contrato, durante todo o seu prazo de vigência, bem como se obrigam a não subcontratar e/ou manter relações negociais com quaisquer outras empresas que utilizem, explorem e/ou, por qualquer outro meio ou forma, empreguem o trabalho infantil em contrariedade ao contido na Lei n.º 8.069/90 (ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente) e demais dispositivos legais que regulamentam a matéria.

**14.16.** As Partes, nos termos nos termos do parágrafo 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, bem como o artigo 107 do Código Civil, acordam que poderão assinar este instrumento, bem como os demais aditivos, através de plataformas digitais que garantam a não adulteração do conteúdo, ou seja, a sua integridade e autenticidade, bem como a possibilidade de identificação das partes signatárias.

**14.16.1.** Igualmente, as Partes declaram e garantem que possuem capacidade e legitimidade para assinar digitalmente este Contrato, bem como que são as únicas responsáveis pelo acesso e uso do endereço eletrônico que são (ou serão) utilizados na assinatura digital deste instrumento, assim como computador, telefone celular e senhas que forem utilizados para a consecução da assinatura digital. Nesse sentido, as Partes assumem o dever de indenizar aqueles que sofrerem danos e/ou prejuízos pela utilização incorreta e/ou fraudulenta da assinatura digital.

**14.16.2.** As Partes declaram, também, que admitirão como válidas todas as disposições, cláusulas e demais obrigações contidas neste Contrato, inclusive futuras e eventuais alterações deste instrumento, que forem assinadas nos termos desta cláusula.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO E LEI APlicável**

**15.1.** O presente Contrato foi elaborado e é regido pelas leis em vigor na República Federativa do Brasil.

**15.2.** Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir na execução do presente Contrato.

E por estarem justas e contratadas, as Partes assinam o presente Contrato em uma única via, em formato digital, na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_\_\_

**TRACKMOB**

---

Nome:

---

Nome:

**CLIENTE**

---

Nome:

CPF/MF:

Cargo:

**Testemunhas:**

---

Nome:

CPF/MF:

---

Nome:

CPF/MF:

## Anexo - Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Este anexo explicita os parâmetros de prestação de **SUPORTE TÉCNICO** aos serviços contratados pelo **CLIENTE**.

1. Este Acordo de Nível de Serviço tem como objetivos:

- 1.1. Apresentar descrições concisas e mensuráveis dos serviços que devem ser prestados para o **CLIENTE**;
  - 1.2. Assegurar que os serviços de suporte técnico prestados pela **TRACKMOB** sejam consistentes e de alta qualidade, atendendo às exigências do **CLIENTE**;
  - 1.3. Servir como referência clara de responsabilidades e papéis na prestação de serviços de **SUPORTE TÉCNICO**;
  - 1.4. Ser um mecanismo por meio do qual o **CLIENTE** pode cobrar a prestação dos serviços devidos por parte da **TRACKMOB**, bem como cobrar o reconhecimento de eventuais falhas na realização deles.
2. Os itens a seguir detalham os parâmetros de Serviço que são de responsabilidade da **TRACKMOB**, durante o período de validade deste acordo.

### 2.1. Escopo de Serviço

- 2.1.1. Este acordo é referente ao **SUPORTE TÉCNICO** prestado pela **TRACKMOB** para as soluções contratadas pelo **CLIENTE**, conforme previsto em Contrato.
- 2.1.2. O **CLIENTE** está livre para entrar em contato com a **TRACKMOB** e seus profissionais por todos os meios de contato disponíveis.
- 2.1.3. Para os efeitos deste Acordo, entende-se que os chamados de **SUPORTE TÉCNICO** devem ser abertos através do portal do **CLIENTE**: <https://trackmob.freshdesk.com/support/tickets> e que quaisquer Níveis de Performance citados neste Acordo passam a ser contabilizados apenas a partir do recebimento do chamado no portal do cliente supracitado.

### 2.2. Disponibilidade de Serviço

- 2.2.1. A **TRACKMOB** se compromete a oferecer seus serviços de **SUPORTE TÉCNICO** das 09h às 12h e das 13h às 18h horas (GMT - 03:00, Horário de Brasília), de segunda à sexta-feira.
- 2.2.2. Entende-se que os Níveis de Performance de Serviço são contabilizados pelas horas úteis, compreendidas no intervalo de tempo supracitado. Dessa maneira,

quaisquer chamados abertos fora destes horários serão contabilizados a partir da próxima hora útil, como nos exemplos a seguir:

**2.2.2.1.** Chamado aberto às 22h de quarta-feira começa a ser contabilizado a partir das 09h da quinta-feira imediatamente seguinte.

**2.2.2.2.** Chamado aberto às 14h de domingo começa a ser contabilizado a partir das 09h de segunda-feira imediatamente seguinte.

### 3. Priorização dos chamados de Suporte Técnico

**3.1.** Para designar os prazos previstos neste documento, foram utilizados os seguintes critérios de priorização:

**3.1.1.** Impacto financeiro para a organização

**3.1.2.** Quantidade de captadores e doadores afetados pelo problema

**3.1.3.** Tendência de agravamento do problema no curto prazo

Tabela 1 - Categorias de Priorização F2F

DEMANDA	CATEGORIA
Erro ao salvar doação (Sem pagamento)	Urgente
Travamento do App	Urgente
Cobrança Duplicada	Alta
Erro ao exportar doador do painel para o CRM	Alta
Erro de processamento da doação (Instant Payment)	Alta
Erro ao sincronizar doações do tablet para Painel	Alta
Erro ao cadastrar equipes e locais de captação	Média
Dificuldades em logar captador no tablet	Média
Erro ao cadastrar captador	Média
App não busca CEP	Baixa
Dificuldades em logar no painel administrativo	Baixa
Dúvidas sobre a utilização da plataforma	Baixa
Solicitação de projeto de melhoria	Baixa

Tabela 2 - Categorias de Priorização Collect

DEMANDA	CATEGORIA
Erro no processamento de doações	Urgente

Erro na sincronização com o CRM	Alta
Erro na geração do arquivo de remessa muito longos	Alta
Erro no upload de retornos muito longos	Média
Erro na Extração de relatórios	Baixa
Dúvidas sobre a utilização da plataforma	Baixa
Solicitação de projeto de melhoria	Baixa

Tabela 3 - Categorias de Priorização Guará CRM

DEMANDA	CATEGORIA
Erro no processamento de doações	Urgente
Erro ao abrir a plataforma	Urgente
Erro ao disparar régua de relacionamento	Alta
Erro na Extração de relatórios	Média
Dúvidas sobre a utilização da plataforma	Baixa
Solicitação de projeto de melhoria	Baixa

Tabela 4 - Categorias de Priorização Plataforma de doação

DEMANDA	CATEGORIA
Erro ao abrir a plataforma	Urgente
Erro ao processar doação na página	Urgente
Erro na exportação para o CRM	Média
Dúvidas sobre a utilização da plataforma	Baixa
Solicitação de projeto de melhoria	Baixa

## 1. Etapas de resolução do problema

**4.1.** Compreende-se que a resolução da maior parte dos problemas técnicos citados neste acordo segue um fluxo de trabalho com várias etapas, que envolvem diversas equipes da Trackmob. Ambas as partes também reconhecem a impossibilidade de prever um tempo de resolução completa do problema sem uma Análise Técnica do mesmo.

**4.2.** Em vista disso, este Acordo prevê Níveis de Performance de Serviço para as seguintes etapas de resolução do problema:

**4.2.1.** Tempo de primeira resposta: Retorno da equipe de Suporte, sinalizando que o problema foi encaminhado para a área responsável;

**4.2.2.** Tempo de Análise Técnica: Prazo necessário para que a área responsável analise o problema e faça uma estimativa do tempo necessário para sua resolução completa.

**4.2.3.** Tempo de atualização: Prazo no qual a equipe de Suporte irá enviar atualizações periódicas sobre o trabalho de resolução do problema.

Tabela 3 - Tempos de Resposta

PRIORIDAD E	1ª resposta	Análise Técnica	Atualização
Urgente	4 horas	4 horas	4 horas
Alta	8 horas	8 horas	8 horas
Média	16 horas	16 horas	16 horas
Baixa	24 horas	16 horas	24 horas

Atenção: Todos os prazos acima são contabilizados apenas pelas horas úteis.

**4.3.** Compreende-se também a existência de dois casos especiais:

**4.3.1.** O tipo de chamado "Dúvidas sobre a utilização da plataforma" é completamente resolvido pelos profissionais de Suporte Técnico e não demanda Análise Técnica. Portanto, para ele, aplica-se apenas o indicador de "Tempo de Primeira Resposta", de 16 horas.

**4.3.2.** Compreende-se que o tipo de chamado "Solicitação de projeto de melhoria" pode englobar escopos de trabalho muito diversos, não sendo possível prever tempos para a Análise Técnica e Tempo de Atualização para estas solicitações. Contudo, a Trackmob se compromete e dar uma primeira resposta para estes chamados também em 16 horas.

**1.** A mensuração dos Níveis de Performance de Serviço será feita MENSALMENTE.