

## D1 TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

Data da versão: 24/02/2022

Estes termos e condições gerais para contratação dos Serviços D1 (“**Termos e Condições**”) são firmados entre a **ONE TO ONE ENGINE DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA S.A.**, com sede na Rua Luis Correia de Melo, 92, cjs. 281 e 282, Vila Cruzeiro São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 15.435.155/0001-28 (“**D1**”) e o Cliente indicado no Formulário de Pedido (cada qual uma “**Parte**” e, em conjunto, as “**Partes**”).

Cada contrato entre a D1 e o Cliente é firmado a partir da assinatura de um Formulário de Pedido e/ou uma Ordem de Serviço, e é composto por:

- (i) estes Termos e Condições;
- (ii) o Formulário de Pedido e/ou a Ordem de Serviço;
- (iii) Anexo I – Anexo de Serviços D1;
- (iv) Anexo II – Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- (v) Anexo III – Anexo de Proteção de Dados Pessoais;

(tais documentos, junto com cada Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, um “**Contrato**”).

**1. DEFINIÇÕES.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas ao longo deste Contrato e seus anexos, os termos e expressões iniciados em letras maiúsculas neste Contrato terão o seguinte significado:

“**Cliente**” significa a pessoa física ou jurídica que firmou um Formulário de Pedido para aquisição e utilização dos Serviços.

“**Dados do Cliente**” significa quaisquer dados (inclusive dados pessoais), informações, documentos ou conteúdo carregados e processados pelo Cliente por meio de um Serviço D1, ou fornecidos pelo Cliente à D1 no âmbito dos Serviços Profissionais.

“**Documentação**” significa a documentação técnica, funcional e de segurança de cada um dos Serviços D1, a ser disponibilizada mediante solicitação pelo Cliente. A Documentação poderá ser atualizada pela D1 de tempos em tempos.

“**Formulário de Pedido**” significa o documento que especifica os termos e condições da contratação dos Serviços pelo Cliente, bem como os termos e condições adicionais aplicáveis. Ao assinar o Formulário de Pedido, as Partes concordam em se vincular a um Contrato, que inclui estes Termos e Condições.

“**Informações Confidenciais**” significa quaisquer informações divulgadas, por escrito, oralmente ou por qualquer outro meio, por uma Parte (a “**Parte Divulgadora**”) à outra Parte (a “**Parte Receptora**”), que estejam expressamente marcadas como confidenciais ou possam ser interpretadas como confidenciais em razão de sua natureza ou do contexto da divulgação. Informações Confidenciais incluem, sem limitação, os termos e condições deste Contrato, informações sobre os Serviços, a Documentação, os Dados do Cliente, Propriedade Intelectual e quaisquer outras informações comerciais e de negócios trocadas entre as Partes com relação a este Contrato.

“**Ordem de Serviço**” significa o documento que descreve os Serviços Profissionais que serão prestados pela D1 ao Cliente, bem como os termos e condições adicionais aplicáveis.

“**Propriedade Intelectual**” significa todos os direitos de uma Parte, conforme aplicável, sobre patentes, desenhos industriais, marcas, direitos autorais, software, *know-how*, segredos de negócio e quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da Parte em questão.

“**Serviços**” significa os Serviços D1 e os Serviços Profissionais, conforme aplicável.

“**Serviços D1**” significa os serviços em nuvem por assinatura da D1, conforme especificados no Anexo I – Anexo de Serviços D1 e na Documentação aplicável.

“**Serviços Profissionais**” significa os serviços de consultoria, treinamento, implementação, integração, configuração e outros serviços auxiliares prestados pela D1 ao Cliente, conforme descrito em uma Ordem de Serviço.

## 2. SERVIÇOS

**2.1. Serviços D1.** Durante a vigência estabelecida no Formulário de Pedido, a D1 disponibilizará e o Cliente terá o direito de acessar e utilizar os Serviços D1 para suas operações de negócio internas. O Cliente poderá utilizar os Serviços D1 enquanto possuir um Formulário de Pedido vigente para o Serviço D1 em questão. O acesso e utilização dos Serviços D1 pelo Cliente serão regidos por estes Termos e Condições e seus anexos.

**2.2. Serviços Profissionais.** Conforme estabelecido na Ordem de Serviço aplicável (ou, conforme o caso, no Formulário de Pedido), a D1 prestará ao Cliente os Serviços Profissionais relacionados aos Serviços D1 e descritos em tal Ordem de Serviço (ou Formulário de Pedido). A prestação dos Serviços Profissionais será regida por estes Termos e Condições e seus anexos.

## 3. CONDIÇÕES GERAIS DE PREÇO E PAGAMENTO

**3.1. Preço.** Em contrapartida aos Serviços, o Cliente pagará os preços especificados no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço aplicável. Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, (a) os preços referentes aos Serviços são cobrados com base na disponibilização dos Serviços pela D1, e não na efetiva utilização pelo Cliente; (b) os preços são calculados com base nos prazos, quantidades e outras condições comerciais acordados entre as Partes; (c) as obrigações de pagamento são não canceláveis e não reembolsáveis; e (d) o prazo e quantidades acordados não poderão ser reduzidos durante a vigência do Contrato. Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, os preços serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação positiva do IGPM-FGV (ou outro índice de metodologia similar que venha substituí-lo).

**3.2. Faturamento e Pagamento.** Os preços serão estipulados em Reais e o pagamento deverá ser realizado antecipadamente pelo Cliente, no prazo de até 10 (dez) dias contado da emissão da respectiva fatura.

**3.3. Atraso no Pagamento e Suspensão dos Serviços.** O atraso no pagamento acarretará a incidência de multa de mora de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% ao mês (um por cento) ao mês bem como correção monetária pela variação positiva do IGPM-FGV (ou outro índice de

metodologia similar que venha substituí-lo) sobre o valor em atraso, calculado desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento. A falta de pagamento acarretará, mediante aviso prévio com 15 (quinze) dias de antecedência, a suspensão dos Serviços.

**3.4. Contestação de Faturas.** Caso o Cliente conteste uma fatura razoavelmente e de boa-fé, a D1 não aplicará a multa, juros e correção monetária dispostos na Cláusula 3.3, enquanto as Partes estiverem cooperando diligentemente e de boa-fé para a resolução da contestação. A contestação de uma fatura pelo Cliente não exime o Cliente da obrigação de pagar as demais faturas pendentes ou faturas que ainda serão emitidas e que não estejam sob contestação.

**3.5. Tributos.** Salvo se de outra forma previsto no Formulário de Pedido aplicável, os preços incluem todos os tributos incidentes sobre os Serviços. Caso haja alteração na tributação aplicável aos Serviços de forma a majorar a carga tributária incidente, a D1 se reserva o direito de reajustar unilateralmente os preços para refletir tal alteração, desde que devidamente comprovada a alteração da carga tributária incidente pela D1.

## **4. VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**4.1. Vigência.** A vigência do Contrato será estabelecida no Formulário de Pedido ou Ordem de Serviço aplicável. Exceto se de outra forma expressamente acordado entre as Partes, cada Contrato será automaticamente renovado por períodos iguais e sucessivos, exceto se denunciado por qualquer das Partes, por escrito, em até 90 (noventa) dias antes da renovação.

**4.2. Rescisão Motivada.** As Partes poderão rescindir motivadamente o Contrato nas seguintes hipóteses: (a) em razão de um Evento de Força Maior, observado o disposto na Cláusula 11.7; (b) por violação de qualquer obrigação relevante prevista no Contrato, mediante notificação à Parte violadora com prazo de 30 (trinta) dias para remediação de tal violação; (c) se os Serviços não puderem ser prestados em razão de Reivindicações de Terceiros, nos termos da Cláusula 9.3; e (d) decretação de falência ou pedido de recuperação judicial ou extrajudicial da outra Parte.

**4.3. Rescisão Imotivada.** Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, o Cliente poderá rescindir unilateral e imotivadamente qualquer Contrato em vigor mediante o pagamento de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos valores devidos no período remanescente de vigência do Contrato.

**4.4. Obrigações Pós-Término.** Uma vez rescindido e/ou expirado o Contrato, (a) os direitos de acesso e uso dos Serviços pelo Cliente cessarão imediatamente; (b) todas as licenças e autorizações referentes à Propriedade Intelectual da D1 concedidas ao Cliente cessarão imediatamente, exceto se de outra forma prevista neste Contrato; e (c) todos os valores devidos e não pagos pelo Cliente continuarão exigíveis. A Cláusula 6 (Propriedade Intelectual) e a Cláusulas 7 (Confidencialidade) até 11 (Disposições Gerais) sobreviverão ao término do Contrato, por prazo indeterminado.

**5. PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO.** A D1 declara e garante que cumprirá com as leis e regulamentações de privacidade e proteção de dados pessoais aplicáveis no Brasil, incluindo, sem limitação, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, a D1 manterá medidas técnicas e administrativas para proteger a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados do Cliente e das transações realizadas e armazenadas nos Serviços D1. Os critérios de proteção de dados pessoais e segurança de informação aplicáveis aos Serviços D1 estão previstos no Anexo III – Anexo de Proteção de Dados Pessoais.

## 6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

**6.1. Propriedade Intelectual da D1.** A D1 declara e garante, e o Cliente entende e reconhece, que a D1 é titular ou licenciada de todos os direitos, títulos e interesses sobre a qualquer Propriedade Intelectual relacionada aos Serviços. Exceto em relação às licenças restritas e direitos expressamente outorgados ao Cliente sob este Contrato, a D1 não outorga quaisquer direitos sobre a Propriedade Intelectual dos Serviços, e todos e quaisquer direitos, títulos e interesses sobre a Propriedade Intelectual dos Serviços permanecerá de titularidade da D1 ou de suas licenciadas, conforme o caso.

**6.2. Propriedade Intelectual sobre os Serviços Profissionais.** A D1 poderá desenvolver Propriedade Intelectual no curso da execução de certos Serviços Profissionais. Exceto se de outra forma expressamente previsto na Ordem de Serviço aplicável, tal Propriedade Intelectual será de titularidade única e exclusiva da D1. Sujeito ao pagamento integral do preço e à observância dos termos e condições estabelecidos na Ordem de Serviço aplicável, a D1 outorga ao Cliente uma licença perpétua, intransferível e não sublicenciável para utilizar a Propriedade Intelectual resultante dos Serviços Profissionais, exclusivamente para as finalidades de negócio internos do Cliente e em associação com os Serviços D1.

**6.3. Propriedade Intelectual do Cliente.** Fica entendido e acordado entre as Partes que o Cliente e seus licenciadas detêm, de forma exclusiva, todos os direitos, títulos e interesses sobre e relativo a qualquer Propriedade Intelectual do Cliente, inclusive sobre os Dados do Cliente. Na medida em que quaisquer entregáveis ou resultados de Serviços Profissionais incorporarem Propriedade Intelectual do Cliente ou os Dados do Cliente, os direitos de Propriedade Intelectual da D1 sobre tais entregáveis ou resultados não abrangerá a Propriedade Intelectual do Cliente ou os Dados do Cliente.

**6.4. Uso de Marca.** Qualquer das Partes poderá utilizar as marcas da outra Parte exclusivamente para a finalidade de identificar a relação comercial das Partes em materiais promocionais, publicações e comunicados de imprensa relacionados aos Serviços. Quaisquer outros usos da marca por uma Parte estarão sujeitos a autorização prévia e por escrito da outra Parte.

**6.5. Propriedade Intelectual sobre *Feedback*.** O Cliente concede à D1 uma licença mundial, perpétua, irrevogável, irretroatável, transferível, sublicenciável, não exclusiva e gratuita para explorar de forma irrestrita todo e qualquer *feedback* fornecido pelo Cliente à D1 em relação aos Serviços. O termo "*feedback*" inclui, sem limitação, comentários, sugestões, recomendações, pedidos de melhoria, ideias ou outras comunicações relativas ao aprimoramento dos Serviços.

**6.6. Dados Agregados.** O Cliente entende e concorda que a D1 poderá compilar e agregar dados estatísticos e quantitativos relacionados ao desempenho, funcionamento e utilização dos Serviços D1, e utilizar tais dados agregados para gerar análises estatísticas, relatórios e insights sobre a utilização dos Serviços D1, para gerar informações de inteligência de mercado, compartilhar tais análises, relatórios e insights com clientes e parceiros de negócio, bem como identificar e implementar melhorias nos Serviços D1. Tais dados agregados serão anonimizados e não conterão quaisquer Dados do Cliente, Informações Confidenciais ou dados pessoais que permitam identificar qualquer indivíduo. As Partes entendem e reconhecem que tais dados agregados são de titularidade da D1.

## 7. CONFIDENCIALIDADE

**7.1. Uso de Informações Confidenciais.** A Parte Receptora das Informações Confidenciais: (a) protegerá as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora com o mesmo nível de cuidado e diligência que utiliza para proteger as suas próprias Informações Confidenciais; e (b) utilizará as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora na medida estritamente necessária para o cumprimento do propósito para o qual foram fornecidas. A Parte Receptora não divulgará as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para terceiros, exceto para seus diretores, empregados, consultores, advogados, contadores e subcontratados que tenham a necessidade de recebê-las (*need-to-know basis*), desde que tais indivíduos estejam vinculados a obrigações de confidencialidade ao menos tão restritivos quanto os termos deste Contrato.

**7.2. Exceções.** Não são consideradas Informações Confidenciais as informações que: (a) sejam ou se tornem publicamente disponíveis sem violação do Contrato pela Parte Receptora; (b) foram obtidas de forma lícita pela Parte Receptora, sem uma obrigação para mantê-las confidenciais; (c) foram recebidas de outra fonte que poderia divulgá-las licitamente e sem qualquer obrigação de mantê-las confidenciais; (d) foram desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora, sem uso ou referência às Informações Confidenciais da Parte Divulgadora; ou (e) constituam *feedbacks* da Parte Divulgadora.

**7.3. Divulgação Obrigatória.** A Parte Receptora poderá divulgar as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, desde que compelida por lei ou ordem judicial ou administrativa para fazê-lo e na estrita medida requerida. A Parte Receptora, antes de proceder com a divulgação obrigatória, deverá prontamente notificar a Parte Divulgadora acerca da divulgação, salvo se proibida de fazê-lo em razão da lei ou ordem judicial ou administrativa.

**7.4. Titularidade das Informações Confidenciais.** Entre as Partes, a Parte Divulgadora permanecerá como exclusiva titular das Informações Confidenciais. Nenhuma disposição do Contrato outorga à Parte Receptora qualquer direito, título ou interesse sobre as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora.

## 8. DECLARAÇÕES E GARANTIAS

**8.1. Garantia dos Serviços D1.** A D1 garante que durante a vigência do Contrato, os Serviços D1 serão substancialmente disponibilizados em conformidade com a Documentação aplicável e com os termos e condições do Contrato. O único e exclusivo remédio do Cliente para qualquer violação desta garantia pela D1 é o reparo ou a substituição das partes dos Serviços D1 que estiverem em não conformidade, para que esta torná-la conforme. Se o reparo ou substituição previstos nesta cláusula não forem comercial ou tecnicamente viáveis, conforme definido pela D1 com base em seu conhecimento sobre a tecnologia dos Serviços D1, então as Partes poderão rescindir o Contrato e a D1 deverá reembolsar proporcionalmente o Cliente por quaisquer valor pré-pagos correspondentes ao período remanescente de vigência do Contrato.

**8.2. Garantia dos Serviços Profissionais.** A D1 garante que os Serviços Profissionais serão executados de maneira competente e primorosa, de acordo com o padrão da indústria e com os termos e condições do Contrato. O único e exclusivo remédio do Cliente para qualquer violação desta garantia pela D1 é notificar a D1 por escrito no prazo de até 30 (trinta) dias após a execução dos Serviços Profissionais em não conformidade. Após o recebimento da notificação, a D1 reexecutará tais Serviços Profissionais de forma a torná-los conformes ou, caso comercial ou

tecnicamente inviável, rescindir o Contrato e reembolsará o Cliente pelos valores pré-pagos pelos Serviços Profissionais não executados.

**8.3. Isenção de Garantia.** EXCETO PELAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS EXPRESSAMENTE ESTABELECIDAS NO CONTRATO, NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI, A D1: (A) NÃO PRESTA QUALQUER DECLARAÇÃO OU GARANTIA ADICIONAIS, DE QUALQUER TIPO, SEJA EXPRESSA, IMPLÍCITA OU LEGAL, EM RELAÇÃO A QUALQUER ASSUNTO QUE SEJA; (B) SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E AFINS; (C) NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS D1 SÃO OU ESTARÃO LIVRE DE ERROS OU OPERARÁ DE FORMA ININTERRUPTA; E (D) NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS D1 ATENDEM AOS REQUISITOS E/OU NECESSIDADES ESPECÍFICOS DO CLIENTE.

## **9. REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS**

**9.1. Reivindicações de Terceiros.** A D1 indenizará e defenderá o Cliente em face de qualquer ação, demanda ou processo judicial ou administrativo movido por terceiros (“**Reivindicação**”) em face do Cliente na medida em que sejam baseados na alegação de que os Serviços violam Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros. Por sua vez, o Cliente indenizará e defenderá a D1 em face de qualquer Reivindicação em face da D1 na medida em que seja baseada (a) no uso do Serviços pelo Cliente em violação ao Contrato (incluindo, sem limitação, as restrições previstas no Anexo I – Anexo de Serviços D1) ou às leis e regulamentos aplicáveis e/ou (b) a natureza e conteúdo de todos e quaisquer Dados do Cliente carregados pelo Cliente nos Serviços D1.

**9.2. Procedimento.** As obrigações de indenização descritas acima estão condicionadas a (a) pronta notificação, por escrito, da Parte indenizada à Parte indenizadora sobre a Reivindicação contra a Parte indenizada; e (b) concessão à Parte indenizadora do controle total e exclusivo, direto ou indireto, sobre a defesa e resolução de tal Reivindicação.

**9.3. Remédio Exclusivo.** Se o Cliente for proibido de usar os Serviços D1, no todo ou em parte, em razão de uma Reivindicação, nos termos da Cláusula 9.1, então a D1, alternativamente e a seu exclusivo critério, poderá: (a) obter para o Cliente o direito de usar as partes violadoras dos Serviços D1; ou (b) modificar e/ou substituir as partes dos Serviços D1 supostamente violadoras, de modo a torná-las não violadoras, sem diminuir ou prejudicar substancialmente os Serviços D1. Na inviabilidade técnica ou comercial de realizar o descrito nos itens “a” e “b” supra, a D1 reembolsará proporcionalmente o Cliente por quaisquer valores pré-pagos correspondentes ao período remanescente de vigência do Contrato. Sem limitar a obrigação de indenizar descrita na Cláusula 9.1, o remédio estabelecido nesta cláusula constitui o único e exclusivo remédio do Cliente, caso o Cliente seja proibido de utilizar os Serviços D1, em razão de uma Reivindicação sobre uma alegada ou efetiva violação de Direitos de Propriedade Intelectual desse terceiro.

## **10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**10.1. Exclusão de Danos.** NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI, , E EXCETO POR (A) DANOS RELACIONADOS ÀS REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS PREVISTAS NA CLÁUSULA 9, E (B) DANOS DECORRENTES DE DOLO OU CULPA GRAVE DAS PARTES, NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE A OUTRA OU PERANTE TERCEIROS POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE NEGÓCIOS, PERDAS DE ECONOMIAS PREVISTAS, PARALISAÇÃO DE TRABALHO OU QUAISQUER DANOS CONSEQUENTES, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EXEMPLARES,

DECORRENTES DO CONTRATO OU DOS SERVIÇOS, AINDA QUE A PARTE TENHA SIDO INFORMADA DA PROBABILIDADE DE TAIS PERDAS.

**10.2. Limitação de Responsabilidade.** NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI, E EXCETO POR (A) DANOS RELACIONADOS ÀS REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS PREVISTAS NA CLÁUSULA 9, E (B) DANOS DECORRENTES DE DOLO OU CULPA GRAVE DAS PARTES, A RESPONSABILIDADE TOTAL E ACUMULADA, RELACIONADA AO CONTRATO E AOS SERVIÇOS, SERÁ LIMITADA AO VALOR PAGO NOS ÚLTIMOS 12 MESES PELO CLIENTE À D1 SOB O FORMULÁRIO DE PEDIDO E/OU ORDEM DE SERVIÇO AO QUAL SE RELACIONA TAL RESPONSABILIDADE.

**10.3. Alocações Independentes do Risco.** As disposições deste Contrato que preveem exoneração e limitação de responsabilidade e/ou isenção ou limitação de garantia representam a alocação de riscos do Contrato acordada entre as Partes, e essa alocação de riscos está refletida nos preços oferecido pela D1 e aceitos pelo Cliente. Essas disposições são segregáveis e independentes das demais disposições do Contrato, inclusive entre si, e serão aplicáveis mesmo se as garantias do Contrato não atingirem a sua finalidade essencial. As Partes entendem e concordam que em sendo considerada nula ou inexecutável qualquer hipótese exoneração de responsabilidade ou isenção de garantia por decisão judicial ou administrativa, aplicar-se-á subsidiariamente a limitação de responsabilidade e garantia atreladas a tais hipóteses.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**11.1. Lei Aplicável e Foro.** O Contrato será interpretado e cumprido de acordo com as leis brasileiras. As Partes elegem o foro central da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer disputas, controvérsias ou dúvidas relacionadas ao Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**11.2. Notificações.** Todas as notificações exigidas sob ou relacionadas ao Contrato deverão ser realizadas por escrito, no endereço inserido no Formulário de Pedido aplicável e serão consideradas entregues (a) mediante entrega em mãos, com protocolo de recebimento; (b) por via postal, com aviso de recebimento; (c) mediante serviço de *courier*, com protocolo de recebimento.

**11.3. Independência das Partes.** As Partes são contratantes independentes, e nenhuma disposição do Contrato deverá ser interpretada de modo a criar uma parceria, franquia, *joint venture*, agência, relação fiduciária ou de emprego entre as Partes.

**11.4. Cessão.** Nenhuma das Partes poderá ceder o Contrato sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte. Não obstante, qualquer das Partes poderá ceder o Contrato sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte em virtude de reorganização societária, combinação de negócios ou venda substancial de ativos, desde que o cessionário não seja insolvente ou concorrente da outra Parte. Para todos os demais casos, qualquer tentativa pelo Cliente de ceder, no todo ou em parte, seus direitos e obrigações sob o Contrato será considerada nula.

**11.5. Divisibilidade das Disposições.** Se qualquer disposição do Contrato for considerada ilegal, inexecutável ou inválida pelo juízo competente, as demais disposições deste Contrato permanecerão em pleno vigor e efeito.

**11.6. Renúncia.** A falha ou demora no exercício de qualquer direito sob o Contrato não importará em renúncia de tal direito. A renúncia de qualquer direito sob o Contrato apenas será válida se realizada através de termo aditivo ao Contrato.

**11.7. Força Maior.** Exceto em relação à obrigação do Cliente de efetuar os pagamentos à D1, nenhuma das Partes será responsável perante a outra Parte por falha ou atraso no cumprimento ou desempenho das obrigações previstas neste Contrato, na estrita medida e duração em que tal falha ou atraso esteja relacionado a Eventos de Força Maior. "**Eventos de Força Maior**" significa quaisquer fatos necessário e cujos efeitos não possam ser evitados ou impedidos, incluído, sem limitação, guerras, revoltas, greves, incêndios, falhas e indisponibilidade nos sistemas de energia elétrica e telecomunicações, desastres naturais (e.g. furacões, inundações, terremotos etc.), proibições governamentais, dentre outros. A Parte impedida de executar suas obrigações em razão de um Evento de Força Maior deverá notificar prontamente a outra Parte acerca de (a) a natureza e duração estimada do Evento de Força Maior; (b) os esforços despendidos para mitigar os efeitos dos Eventos de Força Maior; (c) o término do Evento de Força Maior.

**11.8. Anticorrupção.** Durante a vigência do Contrato, a D1 e o Cliente se comprometem a observar as leis de prevenção à corrupção e lavagem de dinheiro, incluindo, conforme aplicável, a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira), a Lei Americana Anticorrupção no Exterior (*Foreign Corruption Practices Act* ou FPCA), a Lei de Suborno do Reino Unido (*UK Bribery Act* ou UKBA) e a Lei Canadense de Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros, dentre outras que possam ser aplicáveis, conforme a jurisdição (em conjunto, as "**Leis Anticorrupção**").

**11.9. Não Aliciamento.** Durante a vigência do Contrato e até 6 (seis) meses do seu término ou rescisão, o Cliente não poderá direta ou indiretamente aliciar, solicitar, empregar, contratar ou tentar aliciar, solicitar, empregar ou contratar qualquer colaborador, empregado ou subcontratado do Cliente que tenha contribuído para a prestação dos Serviços ao Cliente. Da mesma forma, o Cliente não poderá incentivar, encorajar, ou de qualquer forma solicitar o colaborador, empregado ou subcontratado a rescindir seu contrato com a D1, nem tampouco influenciar no relacionamento com a D1. Na medida em que o Cliente incorrer em qualquer das restrições acima, tal prática compreenderá em ato de aliciamento indevido e ensejará a aplicação de multa equivalente a 20% dos valores sobre o Contrato em questão, sem limitação das perdas e danos incorridos pela D1.

**11.10. Prevalência.** Em caso de conflito ou inconsistência entre os documentos que compõem o Contrato, a seguinte ordem de prevalência rege: (1º) Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, conforme aplicável; (2º) os Anexos I, II e III; e (3º) estes Termos e Condições. O Contrato prevalecerá sobre os termos e condições de qualquer pedido de compra ou qualquer outro instrumento emitido pelo Cliente, os quais não serão aplicáveis ao Contrato, não produzindo quaisquer efeitos ainda que a D1 aceite ou de qualquer outra forma não rejeite, expressa ou tacitamente, o pedido de compra ou outro instrumento do Cliente.

**11.11. Títulos das Cláusulas.** Os títulos e subtítulos das cláusulas do Contrato são atribuídos apenas por conveniência, não devendo limitar ou afetar o conteúdo ou interpretação da cláusula correspondente.

**11.12. Acordo Integral.** Estes Termos e Condições, Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço e seus Anexos constituem a totalidade do Contrato entre as Partes, com relação aos Serviços e substitui prevalece sobre quaisquer outras comunicações e/ou entendimentos anteriores ou contemporâneos, verbais ou por escrito, incluindo, sem limitação, os termos e condições das

propostas emitidas durante a fase de negociação. O Contrato apenas poderá ser alterado mediante termo aditivo assinado por ambas as Partes. As Partes concordam com a utilização e reconhecem como válidas as assinaturas eletrônicas.

## ANEXO I ANEXO DE SERVIÇOS D1

Data da versão: 24/02/2022

Este Anexo de Serviços D1 é parte integrante do Contrato firmado entre a D1 e o Cliente, e regerá o uso dos Serviços D1 contratados pelo Cliente, conforme previsto no Formulário de Pedido aplicável.

**1. DEFINIÇÕES ADICIONAIS.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas nos Termos e Condições e demais anexos, os termos e expressões iniciados em letras maiúsculas neste Anexo terão o seguinte abaixo. Em caso de conflito, prevalecerão as definições deste Anexo sobre as definições dos Termos e Condições.

“**Serviços D1**” significa os serviços em nuvem por assinatura da D1, conforme contratados pelo Cliente, e inclui: (i) Jornadas Multicanal; (ii) Geração de Documentos; (iii) Bots; e (iv) Workflow. Tais serviços estão descritos na Cláusula 2 deste Anexo.

“**Canal**” significa o meio ou canal de comunicação que o Cliente utiliza em associação com a Plataforma D1 para envio de mensagens e documentos a seus destinatários. São exemplos de Canais: e-mail, SMS, WhatsApp, RCS e carta impressa (*print center*). Os Canais especificamente contratados pelo Cliente estão especificados no Formulário de Pedido.

“**Conta**” significa a conta em ambiente de produção do Cliente, configurada e habilitada pela D1 na Plataforma D1 para utilização dos Serviços D1 pelos Usuários.

“**Plataforma D1**” significa a solução tecnológica em nuvem da D1, que consiste em software, hardware, serviços, processos de negócio, metodologias, documentação e outros materiais de titularidade da D1 ou licenciados por terceiros à D1 para fins de disponibilização dos Serviços D1.

“**Registros**” significa o conjunto de evidências técnicas registrados e armazenados pela Plataforma D1, relacionados a cada Serviço D1, incluindo, sem limitação, Dados do Cliente e metadados capturados pela Plataforma D1.

“**Taxa de Assinatura**” significa o valor a ser pago pelo Cliente para licenciamento da Plataforma D1 e serviços de suporte e manutenção correspondente, ambos durante a vigência do Contrato. Os valores referentes ao serviço de suporte e manutenção estarão discriminados separadamente no Formulário de Pedido. A Taxa de Assinatura poderá conter um volume pré-estabelecido de Transações para determinados Serviços D1, conforme previsto no Formulário de Pedido.

“**Transação**” significa uma transação eletrônica operacionalizada pelo Cliente relação a determinado Serviço D1 e consumida do pacote de transações adquirido pelo Cliente sob o Formulário de Pedido. A quantidade de Transações para cada Serviço D1 estará indicada no Formulário de Pedido.

“**Usuário**” significa cada representante, funcionário, empregado ou subcontratado cadastrado pelo Cliente na Conta, com *login* e senha único e não compartilhável, para utilização do Serviço D1.

## 2. SERVIÇOS D1

**2.1. Serviços D1.** Os Serviços D1 são serviços de computação em nuvem por assinatura na modalidade software como serviço (*software-as-a-service* ou SaaS), disponibilizado ao Cliente por meio de uma Conta na Plataforma D1 para o Cliente. A Conta é disponibilizada ao Cliente mediante o pagamento de uma Taxa de Assinatura, conforme prevista no Formulário de Pedido. Os Serviços D1 disponibilizados ao Cliente, os recursos e funcionalidades desses serviços, bem como os valores correspondentes ao volume de Transações habilitados para cada Serviço D1 durante a vigência do Contrato, também estarão previstos no Formulário de Pedido em questão. Para fins de clareza, caso determinado Serviço D1 (e/ou certos recursos e funcionalidades) não esteja previsto no Formulário de Pedido e o Cliente tenha interesse em usar tal serviço, deverá contratá-lo mediante formalização de novo Formulário de Pedido.

**2.2. Jornadas Multicanal.** Jornadas Multicanal é o serviço pelo qual o Cliente desenha e configura fluxos de comunicação envolvendo um ou mais Canais e executa de forma automatizada tais fluxos de comunicação através da Plataforma D1. A combinação e organização de um ou mais Canais no âmbito deste serviço é denominada “**Orquestração**”. No serviço de Jornadas Multicanal, cada Orquestração e cada disparo em um Canal utilizado em um fluxo de comunicação é considerado uma Transação.

**2.2.1. Jornadas de Pagamento.** Jornadas de Pagamento é uma modalidade pela qual o Cliente associa o serviço Jornadas Multicanal a operações de meios de pagamento. O Cliente entende e concorda que é responsável por contratar o prestador de serviços de meio de pagamento que realizará tais operações, homologado pelo D1, e a D1 tem a obrigação de integrar o meio de pagamento contratado pelo Cliente ao serviço de Jornadas Multicanal. O Cliente ainda entende e concorda que o uso do meio de pagamento estará sujeito aos termos e condições do prestador de serviços escolhido pelo Cliente, sendo que a D1 não tem qualquer responsabilidade pela operação do serviço de meio de pagamento e pela liquidez dos valores transacionados por meio do meio de pagamento.

**2.3. Geração de Documentos.** Geração de Documentos é o serviço pelo qual a D1 gera certos documentos para o Cliente, a partir dos arquivos carregados pelo Cliente na Plataforma D1, por meio de tecnologias e recursos específicos (PDF Trusted, PDF to Print, registro em *blockchain* etc.), conforme contratados pelo Cliente. O serviço de Geração de Documentos pode ou não incluir a guarda dos documentos gerados, conforme contratado pelo Cliente e estabelecido no Formulário de Pedido. No serviço de Geração de Documentos, cada documento gerado e/ou guardado na Plataforma D1 é considerado uma Transação.

**2.4. Bots.** Bots é o serviço de comunicação via assistentes virtuais avançados (*chatbots*), com recursos de inteligência artificial, além de outros recursos e funcionalidades correlatos, conforme disponíveis na Plataforma D1 e previsto no Formulário de Pedido. No serviço de Bots, cada sessão de *chatbot* ativada, com duração de até 24 horas, é considerada uma Transação.

**2.4.1. Atendimento Humano.** A D1 poderá ofertar também serviço de atendimento humano para canais digitais (por exemplo, *chatbot*), com recursos de inteligência artificial. O serviço de atendimento humano poderá ser cobrado do Cliente diretamente pela D1 ou por um parceiro da D1 que presta tais serviços, conforme previsto no Formulário de Pedido. Para o serviço de atendimento humano, é cobrada um valor de licença para cada Usuário cadastrado nesse serviço, conforme previsto no Formulário de Pedido.

**2.5. Workflow.** Workflow é o serviço de automatização e integração de processos, controles e trabalhos entre um ou mais Canais, conforme disponibilizado e configurado pelo Cliente através da Plataforma D1. No serviço de Workflow, cada processo finalizado é considerado uma Transação. Além disso, é cobrado um valor de licença para cada Usuário cadastrado no Workflow, conforme previsto no Formulário de Pedido.

### **3. ACESSO À CONTA E USO DOS SERVIÇOS D1**

**3.1. Configuração da Conta e Acesso pelo Cliente e Usuários.** A partir da assinatura do Formulário de Pedido, a D1 realizará a configuração padrão e habilitará uma Conta para o Cliente. Por meio de acesso administrativo fornecido pela D1, o Cliente poderá cadastrar Usuários para acessar a Conta e utilizar dos Serviços, sendo que os Usuários somente poderão utilizar os Serviços D1 para as finalidades de negócio internas do próprio Cliente. Durante a vigência do Contrato, o Cliente e seus Usuários terão acesso à Conta, inclusive aos Dados de Cliente e Registros nela armazenados. A Conta somente poderá ser acessada pelo Cliente e seus Usuários, sendo vedado o acesso por terceiros. O Cliente deverá empregar esforços razoáveis para prevenir acessos e usos não autorizados à Conta, e deverá comunicar prontamente a D1 a respeito destes incidentes.

**3.2. Utilização dos Serviços D1.** Os Usuários poderão (i) acessar os Serviços D1 contratados por meio da Conta; (ii) carregar dados, informações, mensagens, textos e documentos (incluindo Dados do Cliente) na Conta; (iii) consultar informações e histórico de Transações realizadas; e (iv) integrar os Serviços D1 com produtos e serviços próprios ou de terceiros, por meio de APIs; dentre outras funcionalidades disponíveis. Os Serviços D1 são oferecidos para autoprovisionamento e consumo pelo Cliente, e caberá ao Cliente e seus Usuários operar os Serviços D1 por meio da Conta. Caso o Cliente necessite de apoio da D1 para operar a Conta (como, por exemplo, o desenho e configuração de Jornadas Multicanal pela D1), poderá contratar Serviços Profissionais específicos para tal finalidade.

**3.3. Armazenamento.** Durante a vigência do Contrato, a D1 armazenará os Dados do Cliente e Registros processados através da Conta, sendo que o Cliente e seus Usuários poderão acessar e obter cópias destas informações a qualquer momento. O Cliente ou seus Usuários poderão, ainda, excluir da Conta os Dados do Cliente ou os Registros realizados. Após o fim do período de Conta ativa, a D1 habilitará um acesso limitado à Conta por um prazo de 30 dias, apenas para que o Cliente possa recuperar o backup dos Dados do Cliente e dos Registros que ainda estejam armazenados na Conta. O Cliente poderá contratar o armazenamento por prazo adicional, por meio de um Formulário de Pedido. Ainda, o Cliente poderá contratar os Serviços Profissionais para que a D1 auxilie na recuperação do backup. Finalizado o período adicional de 30 dias previsto acima e não contratado armazenamento por prazo adicional, a D1 eliminará todos os Dados do Cliente e Registros armazenados na Conta.

**3.3.1. Guarda no Geração de Documentos.** As disposições de armazenamento previstas acima só serão aplicáveis ao serviço de Geração de Documentos se o Cliente tiver contratado a guarda dos documentos gerados.

**3.4. Restrições de Uso.** Sem prejuízo de outras restrições e limitações estabelecidas no Contrato e neste Anexo I, o Cliente não deve fazer, nem permitir que seus Usuários ou quaisquer terceiros façam, o seguinte:

- (a) cadastrar ou, de qualquer outra forma, conceder acesso à Conta para indivíduos que não se qualifiquem como Usuários, conforme definido neste Anexo;
- (b) vender, revender, licenciar, sublicenciar, alugar, distribuir ou de qualquer outra forma disponibilizar os Serviços D1 para quaisquer terceiros, incluindo, sem limitação, em modalidades de *outsourcing* ou *service bureau*;
- (c) utilizar os Serviços D1 ou a Plataforma D1 para outros fins que não as finalidades de negócio internas do Cliente;
- (d) utilizar os Serviços D1 ou a Plataforma D1 para fins ilícitos, ofensivos, abusivos, obscenos ou que violem direitos de terceiros, incluindo, sem limitação, direitos de propriedade intelectual, privacidade e proteção de dados pessoais;
- (e) utilizar os Serviços D1 para enviar mensagens ou documentos não solicitados a terceiros (*spam*);
- (f) carregar, armazenar, processar ou transmitir, por meio dos Serviços D1 ou da Plataforma D1, códigos, arquivos, *scripts* ou programas que sejam maliciosos ou que possam comprometer a segurança e integridade da Plataforma D1 ou causar danos à D1 ou a terceiros;
- (g) tentar obter acesso não autorizado aos programas, *hardware*, sistemas, redes e código-fonte referentes à Plataforma D1; e
- (h) modificar, copiar, criar obras derivadas ou fazer engenharia reversa, conforme aplicável, do *software*, *hardware*, *know-how*, Documentação e outros bens de propriedade intelectual da D1, inclusive, sem limitação, para desenvolver produto ou serviço semelhante ou para permitir que um concorrente da D1 tenha acesso a tais informações.

**3.5. Suspensão dos Serviços D1.** Sem prejuízo da possibilidade de suspensão por falta de pagamento, a D1 poderá suspender o acesso à Conta e uso dos Serviços D1 e da Plataforma D1 pelo Cliente caso a D1 verifique que o Cliente e seus Usuários utilizaram ou estejam utilizando os Serviços D1 ou a Plataforma D1 em desacordo com os termos e condições do Contrato, ou de modo a ameaçar sua segurança, integridade e disponibilidade, inclusive nos casos em que tais ameaças puderem afetar também outros clientes e usuários da D1. A D1 notificará o Cliente com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas para que seja interrompida a utilização indevida. Excepcionalmente, nos casos em que a utilização indevida puder causar danos ou prejuízos iminentes aos Serviços D1 ou a terceiros, a D1 poderá suspender o acesso à Conta e uso dos Serviços D1 e/ou da Plataforma D1 pelo Cliente imediatamente, independentemente de comunicação. Nesses casos, a D1 notificará o Cliente em até 24 (vinte e quatro) horas após a suspensão imediata.

## 4. CONDIÇÕES DE PREÇO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS D1

**4.1. Taxa de Assinatura.** A partir da assinatura do Formulário de Pedido ou da efetiva disponibilização da Conta ao Cliente (o que ocorrer primeiro), o Cliente deverá pagar a Taxa de Assinatura descrita no Formulário de Pedido em contrapartida ao direito de acesso e utilização da Plataforma D1. Para fins de clareza, a Taxa de Assinatura corresponde ao licenciamento da Plataforma D1 para o Cliente pelo período total de vigência previsto no Formulário de Pedido (*subscription fee*), independentemente (i) da forma de parcelamento acordada entre as Partes e (ii) do efetivo consumo de Transações nos Serviços D1. A Taxa de Assinatura poderá compreender os valores correspondentes aos pacotes de Transação contratados pelo Cliente, se e conforme previsto no Formulário de Pedido.

**4.2. Pacotes de Transações.** O Cliente realizará o pagamento dos pacotes de Transações na forma prevista no Formulário de Pedido. Caso tenha utilizado todos as Transações contratadas para determinado Serviço D1, e exceto se contratar um novo pacote para o Serviço D1 em questão, o Cliente incorrerá em consumo excedente. Para fins de clareza, cada pacote de Transações corresponde ao volume de Transações disponibilizadas pela D1 ao Cliente, e não às transações efetivamente realizadas pelo Cliente por meio do Serviço D1 em questão.

**4.3. Consumo Excedente.** Caso as Transações realizadas pelo Cliente excedam as quantidades previstas no pacote contratado, a D1 poderá cobrar os valores adicionais correspondentes ao volume excedente utilizado pelo Cliente. A D1 faturará o Cliente no mês seguinte ao consumo excedente, e o pagamento deverá ser realizado na forma prevista no Formulário de Pedido.

**4.4. Reajuste para Canais.** O Cliente entende e concorda que os preços praticados pela D1 em relação a certos Serviços D1 podem incluir custos relativos aos Canais utilizados (e.g., custos de SMS, WhatsApp, RCS etc.), e que tais valores estão sujeitos a alteração de tempos em tempos. Caso haja ajuste nos preços de determinado Canal e a alteração resulte em um incremento de até 10% no preço praticado pela D1 com o Cliente em relação a tal Canal, a D1 se reserva o direito de reajustar unilateralmente os preços para refletir tal alteração, desde que devidamente comprovada a alteração nos preços praticados pela D1.

**4.5. Taxas de Terceiros.** Não obstante o disposto na Cláusula 4.4 acima, e conforme acordado entre as Partes no Formulário de Pedido, o Cliente poderá pagar diretamente certas taxas de terceiros, incluindo custos relativos aos Canais (e.g. envios de SMS, WhatsApp, RCS etc.). Nesses casos, tais taxas não estarão inclusas nos preços correspondentes à Taxa de Assinatura e aos pacotes de Transações, e serão faturados diretamente pelo terceiro em questão, e o Cliente entende e concorda que condições específicas de faturamento do terceiro podem ser aplicáveis. Especificamente, o Cliente entende e concorda que determinados serviços, recursos ou funcionalidades poderão ser faturados diretamente pela Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A., empresa do grupo econômico da D1.

**4.6. Integração.** A integração de um Serviço D1 com quaisquer produtos, serviços, soluções, sistemas, programas de computador e tecnologias próprias do Cliente ou de terceiros (com exceção das integrações padrão da Plataforma D1, como, por exemplo, a integração com os Canais) não está inclusa na Taxa de Assinatura ou no valor correspondente aos pacotes de Transações. A D1 poderá realizar tais integrações para o Cliente por meio de Serviços Profissionais, conforme descritos em uma Ordem de Serviço.

**5. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.** Na medida em que utilizar determinado Canal (e.g. WhatsApp Business e RCS), o Cliente entende que poderá estar sujeito a termos, condições, encargos e restrições adicionais, como termos de uso e políticas próprios do provedor ou distribuidor deste Canal. Nos casos aplicáveis, a D1 repassará tais termos e condições adicionais ao Cliente, e caberá ao Cliente observar e cumprir tais termos e políticas ao utilizá-los em associação com o Serviço D1 em questão. O Cliente entende e concorda que a D1 não controla o uso de Canal feito pelo Cliente, e que a D1 não será responsável por usos indevidos ou ilícitos que o Cliente faça do respectivo Canal.

**6. REQUISITOS LEGAIS E REGULATÓRIOS DO CLIENTE.** Embora possa ser utilizado para auxiliar o Cliente no cumprimento de certas obrigações ou deveres legais ou regulatórias, os Serviços D1 não foram projetados pela D1 para atender a quaisquer leis ou regulamentos específicos. Na medida em que utilizar um Serviço D1 com o objetivo de cumprir quaisquer obrigações ou deveres impostos por leis e regulamentações aplicáveis à sua atividade, o Cliente deverá avaliar a adequação e conveniência da utilização do Serviço D1 para tal finalidade. Ainda, na medida em que sua utilização dos Serviços D1 esteja sujeita a quaisquer requisitos legais ou regulatórios, caberá ao Cliente assegurar, por si e por seus Usuários, que a utilização está em conformidade com tais requisitos. A D1 não é responsável por verificar se a utilização dos Serviços D1 pelo Cliente é adequada ou atende a quaisquer leis ou regulamentos específicos, e não presta quaisquer declarações ou oferece quaisquer garantias ao Cliente neste sentido.

**7. SUPORTE E MANUTENÇÃO.** Sujeito ao pagamento pelo Cliente da Taxa de Assinatura prevista no Formulário de Pedido, a D1 prestará serviços de suporte e manutenção em relação à Conta e à Plataforma D1. Os níveis de serviço para atendimento do suporte da D1 estão previstos no Anexo II – Acordo de Nível de Serviço.

**8. DADOS DO CLIENTE.** A D1 não exerce qualquer controle sobre os Dados do Cliente que são carregados na Plataforma D1 pelo Cliente e seus Usuários. Por essa razão, o Cliente, por si e por seus Usuários, é integralmente responsável pelo formato, precisão, qualidade, conteúdo e licitude dos Dados do Cliente carregados, armazenados e processados nos Serviços D1, em especial pelos dados pessoais contidos nos Dados do Cliente, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.

**9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.** Ao disponibilizar os Serviços D1 ao Cliente, a D1 cumprirá com as leis e regulamentações de privacidade e proteção de dados pessoais aplicáveis no Brasil, incluindo, sem limitação, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, a D1 manterá medidas técnicas e administrativas para proteger a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados do Cliente e Registros armazenados na Conta. Os critérios de proteção de dados pessoais e segurança de informação aplicáveis aos Serviços D1 estão previstos no Anexo III – Anexo de Proteção de Dados Pessoais.

## ANEXO II ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Data da versão: 24/02/2022

Este Acordo de Nível de Serviço é parte integrante do Contrato firmado entre a D1 e o Cliente referente aos Serviços D1, com relação a (i) nível de disponibilidade da Plataforma (“**SLA de Disponibilidade**”); e (ii) níveis de atendimento de suporte (“**SLA de Suporte**”). Este Acordo de Nível de Serviço não se aplica aos Serviços Profissionais, e os níveis de serviço para tais serviços estarão previstos na Ordem de Serviço aplicável, conforme o caso.

**1. DEFINIÇÕES ADICIONAIS.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas nos Termos e Condições e demais anexos, os termos e expressões iniciados em letras maiúsculas neste Anexo terão o seguinte abaixo. Em caso de conflito, prevalecerão as definições deste Anexo sobre as definições dos Termos e Condições.

“**Chamado de Suporte**” significa o recebimento de solicitação do Cliente de atendimento pela equipe de suporte técnico da D1. Somente serão recepcionados pela D1 os Chamados de Suporte que (i) sejam realizados dentro do Horário de Suporte; (ii) sejam submetidos por meio dos canais de suporte previstos neste Acordo de Nível de Serviço; e (iii) que inclua, no mínimo, os detalhes sobre o Incidente previstos neste Acordo de Nível de Serviço.

“**Crédito de Nível de Serviço**” significa o crédito aplicável sobre as faturas do Cliente por não atendimento da Meta de Disponibilidade acordada em relação a determinado Serviço D1, na forma prevista neste Anexo. Os Créditos de Nível de Serviço são computados apenas em relação ao SLA de Disponibilidade, e não em relação ao SLA de Suporte.

“**Disponibilidade**” significa, em relação ao SLA de Disponibilidade, que a Plataforma D1 está operante e o Serviço D1 pode ser acessado e utilizado pelo Cliente e seus Usuários.

“**Incidente**” significa qualquer erro, defeito, falha ou *bug* que ocasione uma não conformidade do Serviço D1 com relação às funcionalidades descritas no Contrato e Documentação aplicável. Os Incidentes são classificados em Níveis de Severidade sob este Acordo de Nível de Serviço, de acordo com o potencial impacto na operação. Períodos de indisponibilidade do Serviço D1 causados em razão de Manutenção Programada não serão considerados como Incidentes.

“**Indisponibilidade Aceitável**” significa a indisponibilidade, interrupção ou paralisação do Serviço D1 que não são computados para fins de aferição do Nível de Disponibilidade, que inclui os períodos de indisponibilidade (a) de Manutenção Programada; e (b) decorrentes das exceções previstas no item 4.1 deste Acordo de Nível de Serviço.

“**Horário de Suporte**” significa o horário em que a equipe de suporte da D1 estará disponível para recebimento de Chamados de Suporte e para diagnóstico e resposta aos Incidentes reportados, a depender do nível de suporte contratado pelo Cliente.

“**Manutenção Programada**” significa o período de indisponibilidade, interrupção ou paralisação do Serviço D1 para execução de manutenção, reparos, melhorias ou de outras medidas corretivas e evolutivas relacionadas ao Serviço D1. As Manutenções Programadas serão comunicadas ao Cliente com antecedência razoável e deverão ocorrer preferencialmente (mas não

necessariamente) das 0h às 6h, sendo limitadas a 8 (oito) horas mensais e por períodos não superiores a 4 (quatro) horas por ocorrência.

“**Meta de Atendimento**” significa, em relação ao SLA de Suporte, a meta definida para o Tempo de Resposta e Tempo de Resolução do Incidente, conforme o Nível de Severidade aplicável.

“**Meta de Disponibilidade**” significa, em relação ao SLA de Disponibilidade, a meta de Disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, dentro de um mês-calendário, para cada Serviço D1 contratado. Para fins deste Acordo de Nível de Serviço, e não obstante o número de dias efetivo de cada mês calendário, considera-se um mês-calendário de 30 (trinta) dias, resultando em uma Meta de Disponibilidade de 720 (setecentas e vinte) horas dentro do mês civil.

“**Nível de Severidade**” significa, em relação ao SLA de Suporte, o Nível de Severidade atribuído pelo Cliente e validado pela D1 em relação a determinado incidente, conforme critérios estabelecidos neste SLA.

“**Tempo de Indisponibilidade**” significa o período em que os Serviços D1 não estão totalmente disponíveis para acesso e utilização pelo Cliente.

“**Tempo de Resolução**” significa a meta de tempo para a D1 implementar solução definitiva ou de contorno para o Incidente, capaz de reestabelecer o Serviço D1 ou a funcionalidade em questão, contado da abertura do Chamado de Suporte até a comunicação pela D1 de que a solução foi implementada. A contagem do Tempo de Resolução é suspensa ao fim do Horário de Suporte e retomada quando reiniciar o Horário de Suporte.

“**Tempo de Resposta**” significa o tempo para a D1 iniciar o atendimento a um Chamado de Suporte, contado da abertura do Chamado de Suporte até resposta ao Cliente informando que a D1 está trabalhando no Incidente, conforme Nível de Severidade atribuído ao Incidente após diagnóstico interno pela D1. A contagem do Tempo de Resposta é suspensa ao fim do Horário de Suporte e retomada quando reiniciar o Horário de Suporte.

## 2. SLA DE DISPONIBILIDADE

**2.1. Nível de Serviço.** A Disponibilidade de cada Serviço D1 contratado será igual ou superior a 98,00% (noventa e oito por cento) da Meta de Disponibilidade durante cada mês-calendário, excluídos desta aferição os períodos de Indisponibilidade Aceitável.

**2.2. Cálculo do Crédito de Nível de Serviço.** O descumprimento do nível de serviço de SLA de Disponibilidade em relação a um determinado Serviço D1 em determinado mês-calendário conferirá Crédito de Nível de Serviço ao Cliente, aplicável sobre o valor mensal (ou equivalente) correspondente ao Serviço D1 afetado, conforme tabela abaixo:

SLA de Disponibilidade - Período Mensal	
Disponibilidade	Crédito de Nível de Serviço
100 a 98%	0%
97,9% a 96,0%	3%
< 95,9%	5%

**2.3. Aplicação do Crédito de Nível de Serviço.** O Crédito de Nível de Serviço aplicável será descontado da próxima fatura emitida contra o Cliente correspondente. Caso os valores referentes aos Serviços D1 afetados já tenha sido integralmente pagos, o Cliente poderá solicitar o reembolso do valor correspondente ao Crédito de Nível de Serviço ou o aproveitamento do Crédito de Nível de Serviço na renovação dos Serviços D1 em questão, conforme aplicável.

**2.4. Não Cumulatividade dos Créditos de Nível de Serviço.** Se um único incidente acarretar diversos descumprimentos do SLA, conforme a ser aferido pela análise exclusiva da D1, o Cliente terá direito a apenas um Crédito de Nível de Serviço atrelado a este incidente. Para fins de clareza, não haverá cumulação de pagamento de Crédito de Nível de Serviço em razão de um único incidente.

**2.5. Status Page.** A Disponibilidade da Plataforma D1 pode ser consultado pelo Cliente na *status page* da D1, localizada em <https://status.d1.cx>.

**2.6. Exceções.** As indisponibilidades causadas pelos seguintes eventos estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) suspensão do Serviço D1 nos termos do Anexo I – Anexo de Serviços D1; ou (d) indisponibilidade do Canal por falhas, interrupções ou problemas ocasionados por terceiros, inclusive, sem limitação, o provedor do Canal e ordens de autoridades judiciais e administrativas. Qualquer indisponibilidade decorrente de tais eventos não será de responsabilidade da D1, não será computada para fins de aferição do Nível de Serviço e não será elegível a Crédito de Nível de Serviço.

### 3. SLA DE SUPORTE

**3.1. Canais de Suporte e Abertura de Ticket.** Os Chamados de Suporte deverão ser abertos pelo Cliente em um dos canais descritos abaixo. Quaisquer solicitações de suporte que sejam realizadas por canais distintos não são válidas e não estão sujeitas a este Acordo de Nível de Serviço. Todos os Chamados de Suporte recebidos por meio dos canais de suporte da D1 terão um número identificador (*ticket*), que deverá constar em toda a futura correspondência referente ao Chamado de Suporte aberto para tal Incidente.

**Pelo website:** [www.suporte.d1.cx](http://www.suporte.d1.cx)

**Por e-mail:** enviando e-mail para [suporte@d1.cx](mailto:suporte@d1.cx)

**3.2. Descrição dos Incidentes.** Na abertura do Chamado de Suporte, o Cliente deverá prestar à D1, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome, cargo e informações de contato do solicitante
- Nível de Severidade atribuído e explicação do motivo que a severidade foi atribuída
- Descrição detalhada do Incidente (mensagens de erro, funcionalidades afetadas, impacto na operação do Cliente etc.)
- Atividade que estava sendo realizada pelo Cliente no momento da ocorrência do Incidente

**3.3. Atribuição do Nível de Severidade; Procedimento de Contestação.** O Cliente atribuirá ao Incidente um Nível de Severidade no momento da abertura do Chamado de Suporte, conforme seu entendimento do Incidente relatado. No diagnóstico do Incidente, a D1 poderá reclassificar o

Nível de Severidade originalmente atribuído, levando em consideração a verificação do Incidente ocorrido e a descrição do Incidente prevista neste Acordo de Nível de Serviço. Caso o Cliente não esteja de acordo com o Nível de Severidade atribuído pela D1, poderá abrir procedimento de contestação formal por meio dos canais de suporte da D1, apresentando as justificativas razoáveis de sua contestação, e as Partes resolverão de boa-fé qualquer disputa em relação à classificação de um Incidente relatado.

**3.4. Horário de Suporte.** O suporte da D1 é oferecido em duas modalidades: Standard e Premium. Para o suporte contratado na modalidade Standard (9x5), o Horário de Suporte da D1 será de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 18:00h, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Para os serviços de suporte contratados na modalidade Premium (24x7), o Horário de Suporte da D1 será de domingo a sábado, das 00:00h às 23:59h, excluindo feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Para Chamados de Suporte abertos fora do Horário de Suporte, o Tempo de Resposta e Tempo de Resolução somente serão computados a partir do reinício do Horário de Suporte.

**3.5 Nível De Severidade, Tempos De Resposta E De Resolução E Meta De Atendimento.** Os Incidentes relacionados aos Serviços D1 serão classificados de acordo com os seguintes critérios, e serão abordados em conformidade com os seguintes Tempos de Resposta e Tempos de Resolução:

Nível de Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Meta de Atendimento
<b>1 – Crítico</b>	O Incidente em questão causa interrupção total do ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, com perda total de uma função crítica de negócio, sem solução de contorno viável ou capaz de garantir o funcionamento seguro do Serviço D1.	1 hora	4 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 100% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>2 – Alto</b>	O Incidente em questão causa interrupção parcial do ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, com degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho críticos ao negócio do Cliente.	1 hora	8 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 100% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>3 – Médio</b>	O Incidente em questão causa degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho não críticos ao ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, geralmente associados a funções secundárias, sendo que os usuários do Cliente podem continuar operando com	1 hora	16 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 80% dos

	os resultados razoáveis para a suas necessidades funcionais, embora o processo ou o formato possa não ser o desejável.			Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>4 – Baixo</b>	O Incidente em questão causa degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho de tarefas não críticas, com impacto mínimo ao Cliente e seus usuários, com problemas que não afetam a operação, que são toleráveis e que são postergáveis.	1 hora	24 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 85% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 80% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil

**3.6. Exceções.** A D1 não será responsável pelo não atendimento deste Acordo de Nível de Serviço nas seguintes hipóteses, que estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) falhas em serviços sob responsabilidade do Cliente ou de fornecedores terceirizados do Cliente.

#### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA O SERVIÇO DE GERAÇÃO DE DOCUMENTOS**

**4.1. Definições Específicas para Geração de Documentos.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas neste Anexo, nos Termos e Condições e nos demais anexos, os termos e expressões abaixo terão o seguinte significado:

**“Horários de Processamento”** significa as faixas de horário em que a D1 processará em lote os documentos enviados pelo Cliente em determinada Janela de Recebimento, como parte do processo de Geração de Documentos. Para fins de clareza, o processo de Geração de Documentos da D1 ocorrerá das 00:01h às 23:59h em dias úteis, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo.

**“Incidente na Geração de Documentos”** significa qualquer erro, defeito, falha ou *bug* que impeça a Geração de Documentos, que resulte em atraso na Geração de Documentos, ou que resulte em erros nos documentos gerados como parte da Geração de Documento, conforme Níveis de Serviço descritos nesse Acordo de Nível de Serviço.

**“Janela de Recebimento”** significa a faixa de horário em que a D1 recebe determinado documento ou lote de documentos do Cliente para Geração de Documentos, que ocorrerá no próximo Horário de Processamento, nos termos deste Acordo de Nível de Serviço. Para fins de clareza, a Janela de Recebimento da D1 é das 00:01h às 13:00h, em dias úteis, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Documentos recebidos fora de horário/dia útil serão considerados recebidos na próxima Janela de Recebimento aplicável.

**“Nível de Serviço”** significa a meta de atendimento da Geração de Documentos do Cliente dentro dos Horários de Processamento estabelecidos em determinado mês civil.

**4.2. Processo de Geração de Documentos.** O processo de Geração de Documentos da D1 ocorrerá em lotes, de modo que a D1 processará o conjunto de documentos enviados pelo Cliente à D1 dentro dos Horários de Processamento previstos neste Acordo de Nível de Serviço. Para fins

de clareza, todos os arquivos disponibilizados em lote pelo Cliente dentro de determinada Janela de Recebimento serão processados em um único lote do Cliente no Horário de Processamento estabelecido. Somente a partir do início deste processamento que o SLA será contabilizado.

**4.3. Janelas de Recebimento e Horários de Processamento.** Os documentos encaminhados pelo Cliente serão processados pela D1 segundo os seguintes critérios:

Janela de Recebimento	Horário de Processamento
Documentos recebidos entre as 00:01 e as 13:00 de determinado dia útil	O processo de Geração de Documentos ocorrerá a partir das 13:00 do mesmo dia útil
Documentos recebidos após as 13:00 de determinado dia útil	O processo de Geração de Documentos ocorrerá no próximo dia útil

**4.4. Reprocessamento de Documentos.** Em caso de reprocessamento da Geração de Documentos por solicitação do Cliente ou quando constatado qualquer Incidente na Geração de Documentos, o reprocessamento ocorrerá de acordo com os prazos previstos na Cláusula 4.3 acima. Nesses casos, o Horário de Processamento aplicável será aquele correspondente ao horário em que os documentos forem submetidos pelo Cliente à D1 para reprocessamento.

**4.5. Nível De Serviço para Geração de Documentos.** A D1 cumprirá com o Horário de Processamento em 95% das solicitações de Geração de Documentos do Cliente dentro de determinado mês civil.

**4.6. Exceções.** A D1 não será responsável pelo não atendimento deste Acordo de Nível de Serviço nas seguintes hipóteses, que estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) falhas em serviços sob responsabilidade do Cliente ou de fornecedores terceirizados do Cliente.

## ANEXO III PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data da versão: 24/02/2022

Este anexo descreve os padrões de proteção de dados pessoais e segurança da informação empregados pela D1, na qualidade de Operador, com relação ao Tratamento de Dados Pessoais no âmbito dos Serviços D1 e dos Serviços Profissionais, conforme aplicável.

**1. DEFINIÇÕES ADICIONAIS.** Além dos termos e expressões definidos nos Termos e Condições, seus anexos e na LGPD, aplicam-se as definições abaixo ao tratamento de dados pessoais em associação com os Serviços. Em caso de conflito, prevalecerão as definições deste Anexo III sobre as definições dos Termos e Condições.

“**ANPD**” significa a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

“**Controlador**” significa a pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. No caso dos Serviços, o Cliente é o Controlador.

“**LGPD**” significa a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

“**Operador**” significa a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador. No caso dos Serviços, a D1 é o Operador.

“**Políticas da D1**” significa o conjunto de políticas sobre proteção de dados pessoais e segurança da informação da D1, incluindo a Política de Proteção de Dados, a Política de Retenção de Dados, a Política de Proteção de Dados Interna, a Política de Uso Segura da Internet e Recursos de Tecnologia e a Política Corporativa de Segurança da Informação e Privacidade. O Cliente poderá solicitar, e a D1 deverá fornecer, cópias das Políticas da D1 a qualquer momento.

“**Suboperador**” significa qualquer terceiro subcontratado pela D1 para prestação e disponibilização dos Serviços, e que no âmbito dessa subcontratação, realizarão o tratamento dos dados pessoais do Cliente.

“**Violação de Dados Pessoais**” significa a violação decorrente de tratamento ilícito ou inadequado dos dados pessoais, de perda, destruição ou alteração dos dados pessoais, ou de comunicação ou acesso não autorizados a dados pessoais.

## **2. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

**2.1. Tratamento pela D1.** Ao receber, coletar, armazenar, processar ou de outra forma tratar dados pessoais em nome do Cliente e em associação com os Serviços, a D1 age na qualidade de Operador. A D1 tratará os dados pessoais do Cliente em conformidade com (a) as Políticas da D1; e (b) as instruções lícitas do Cliente, podendo se recusar a realizar quaisquer tratamentos que identificar como ilícitos ou incompatíveis com a Políticas da D1. A D1 declara e garante que cumprirá com a LGPD e todas as demais leis e regulamentos de proteção de dados pessoais

aplicáveis ao tratamento que realiza, e que as Políticas da D1 também estão em conformidade com tais leis e regulamentos.

**2.2. Finalidade e Duração do Tratamento pelo D1.** A D1 tratará os dados pessoais do Cliente com a finalidade de dar acesso ao Cliente e seus Usuários aos Serviços D1, permitir a utilização dos Serviços D1 pelo Cliente e seus Usuários, operacionalizar as Jornadas de comunicação estabelecidas pelo Cliente, dar ao Cliente e seus Usuários visibilidade e controle das comunicações realizadas por meio dos Serviços D1, armazenar os Registros gerados e os Dados do Cliente carregados pelo Cliente e seus Usuários nos Serviços D1 e prestar os Serviços Profissionais contratados pelo Cliente. Exceto se de outra forma acordado por escrito entre as Partes, a D1 tratará os dados pessoais apenas durante a vigência de cada Contrato, e ainda, no caso dos Serviços D1, durante o período adicional de armazenamento previsto na Cláusula 3.3 do Anexo I – Anexo de Serviços D1.

**2.3. Tratamento por Suboperadores.** A D1 engajará Suboperadores para disponibilizar os Serviços D1 ou prestar os Serviços Profissionais, conforme aplicável, e o Cliente autoriza a D1 a engajar Suboperadores em relação aos Serviços. Em relação aos Suboperadores existentes, a D1 dará visibilidade ao Cliente sobre tais Suboperadores e suas atividades específicas, e o Cliente poderá, a qualquer momento, solicitar uma lista atualizada dos Suboperadores à D1. Em relação a Suboperadores que sejam engajados durante os Serviços, a D1 informará prontamente ao Cliente sobre tal engajamento e o Cliente terá o direito de se opor no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação da D1. Nesse caso, as Partes negociarão de boa-fé para encontrar uma alternativa viável para as Partes. Em qualquer hipótese, na medida em que engajar Suboperadores com relação aos Serviços, a D1 (a) assegurará que tais Suboperadores estão sujeitos a termos e condições de proteção de dados pessoais compatíveis e não menos restritivos que os termos e condições previstos no Contrato (incluindo este Anexo III); e (b) permanecerá responsável perante o Cliente pelo tratamento realizado pelos Suboperadores.

**2.4. Tratamento pelo Cliente.** Ao utilizar os Serviços (por exemplo, ao carregar Dados do Cliente nos Serviços D1 ou fornecer dados pessoais no âmbito dos Serviços Profissionais), o Cliente também realiza tratamento de dados pessoais. O Cliente entende e reconhece que é o Controlador dos dados pessoais que tratar em associação com os Serviços. Na qualidade de Controlador, o Cliente é responsável por suas decisões em relação ao tratamento dos dados pessoais, bem como por cumprir com suas obrigações sob a LGPD e demais leis e regulamentos de proteção de dados pessoais aplicáveis, incluindo, sem limitação, definir as finalidades e atribuir as bases legais do tratamento, assegurar os direitos dos titulares, avaliar os riscos do tratamento realizado e elaborar os respectivos relatórios de impacto, comunicar incidentes aos titulares e à ANPD, dentre outras obrigações. Além disso, o Cliente é exclusivamente responsável por determinar quais tipos e categorias de dados pessoais carrega, armazena e processa através dos Serviços D1.

**3. CONFIDENCIALIDADE.** A D1 não divulgará os dados pessoais do Cliente para quaisquer terceiros sem a expressa autorização do Cliente. Excepcionalmente, a D1 divulgará os dados pessoais do Cliente (a) para seus representantes, empregados e subcontratados que tenham a necessidade de recebê-las (*need-to-know basis*) em função da atividade que exercem junto à D1, desde que tais indivíduos estejam vinculados a obrigações de confidencialidade ao menos tão restritivos quanto os termos deste Contrato; e (b) conforme compelida por lei ou ordem judicial ou administrativa a tal divulgação, devendo notificar prontamente o Cliente acerca da divulgação, salvo se proibida de fazê-lo em razão da própria lei ou ordem judicial ou administrativa. A D1 permanecerá responsável perante o Cliente pelo tratamento realizado seus representantes, empregados e subcontratados na hipótese prevista acima.

**4. DIREITOS DOS TITULARES.** Na qualidade de Controlador, o Cliente entende e reconhece que é responsável por assegurar os direitos dos titulares dos dados pessoais que controla e que trata por meio dos Serviços. Conforme solicitado pelo Cliente, e na medida em que o Cliente não possa assegurar tais direitos sem o apoio da D1, a D1 poderá auxiliar o Cliente com relação ao cumprimento dos direitos do titular previstos na LGPD e nas demais leis e regulamentos de proteção de dados pessoais aplicáveis. A D1 não será responsável por responder diretamente qualquer solicitação dos titulares dos dados pessoais (exceto se de outra forma exigido pela LGPD ou demais leis e regulamentos aplicáveis), e (a) orientará o titular a entrar em contato diretamente com o Cliente; e (b) informará o Cliente sobre tal solicitação para que o Cliente tome as providências necessárias. Na medida em que o auxílio da D1 em relação ao atendimento de quaisquer destes direitos dos titulares requeira o desenvolvimento, implementação ou adoção de novos processos, medidas ou sistemas, o Cliente concorda em arcar com os custos de tais medidas, conforme acordado entre as Partes.

**5. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.** O Cliente reconhece que como parte da disponibilização dos Serviços D1, a D1 poderá transferir Dados Pessoais para Suboperadores localizados fora do Brasil. Qualquer transferência de dados pessoais pela D1 a uma entidade ou Suboperador localizado fora do Brasil estará sujeita a (a) tal entidade ou Suboperador estar localizado e sob a jurisdição de um país cujo grau de proteção de dados pessoais seja adequado, nos termos do artigo 33, inciso I da LGPD; ou (b) uma das salvaguardas previstas no artigo 33, inciso II da LGPD. Considerando a natureza do Contrato, as demais hipóteses de transferência internacional previstas na LGPD serão aplicáveis apenas em casos excepcionais.

## **6. MEDIDAS DE SEGURANÇA**

**6.1. Segurança da Informação.** A D1 adota medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais do Cliente no âmbito dos Serviços. As medidas adotadas pela D1 estão detalhadas nas Políticas da D1, principalmente na Política de Corporativa de Segurança da Informação, que estabelece as diretrizes, responsabilidades e competências para assegurar a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados e informações tratados pela D1, inclusive dos dados pessoais do Cliente.

**6.2. Responsabilidade Compartilhada da D1 e do Cliente.** Em razão da natureza dos serviços de computação em nuvem, a segurança dos Dados do Cliente tratados por meio dos Serviços D1 é compartilhada entre a D1 e o Cliente. A D1 é responsável por adotar as medidas de segurança apropriadas para a disponibilização dos Serviços D1 ao Cliente, conforme previsto no Contrato e, em especial, neste Anexo III. Não obstante, o Cliente também tem o dever e a responsabilidade de proteger os Dados do Cliente e os dados pessoais carregados, armazenados e processados por meio dos Serviços D1. Nesse sentido, o Cliente é responsável por implementar controles de acesso e uso adequados, configurar os recursos e funcionalidades de segurança nos Serviços D1 e em seus próprios sistemas e ambientes, orientar seus Usuários em relação a tais recursos e funcionalidades, bem como manter cópias de segurança dos Dados do Cliente e Registros tratados por meio dos Serviços D1.

## **7. AUDITORIA**

**7.1. Acesso ao Cliente aos Teste de Penetração.** Anualmente a Plataforma D1 será objeto de teste de penetração que será contratado pela D1 e conduzido por organização externa qualificada e reconhecida pela indústria. A D1 corrigirá quaisquer vulnerabilidades identificadas durante os

testes de penetração em prazo razoável e em conformidade com a severidade aplicável. A D1 fornecerá ao Cliente, mediante solicitação com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência o resultado do teste de penetração. Para fins de clareza, o Cliente não poderá conduzir testes de penetração contra a Plataforma D1 ou qualquer outra espécie de auditoria nos sistemas da D1.

**8. VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS.** Quando tiver conhecimento de uma Violação de Dados Pessoais relacionada aos Serviços que tenha afetado ou que possa ter afetado os dados pessoais do Cliente, a D1 notificará o Cliente prontamente, e em prazo não superior a 72 (setenta e duas) horas, a respeito do evento ou incidente de Violação de Dados Pessoais. A D1 fornecerá as informações e detalhes necessários para que o Cliente possa notificar a ANPD a respeito da Violação de Dados Pessoais, conforme necessário. Além disso, a D1 tomará as medidas cabíveis e razoáveis para prevenir que os eventos e incidentes semelhantes aos que ocasionaram a Violação de Dados Pessoais ocorra no futuro.

**9. DEVOLUÇÃO E ELIMINAÇÃO DE DADOS PESSOAIS.** A qualquer momento durante a vigência do Contrato, o Cliente poderá obter cópias dos dados pessoais (e demais Dados do Cliente) diretamente por meio dos Serviços D1. Após o término da vigência, a recuperação destes dados pessoais estará sujeita ao previsto na Cláusula 3.3 do Anexo I – Anexo de Serviços D1. Ainda, conforme solicitado pelo Cliente ou após o término da vigência, a D1 eliminará os dados pessoais (e demais Dados do Cliente) que estejam armazenados com a D1, utilizando técnicas apropriadas de destruição de dados para tal finalidade. Excepcionalmente, a D1 poderá manter cópias destes dados pessoais pelo prazo e estritamente para os fins previstos na legislação ou regulamentação aplicáveis à D1, conforme necessário.