SPHINX Brasil

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

Versão: 11.26

SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA 3
1- Definições 3
2- Documentos 5
3- Objeto 5
4- Efeito, duração, renovação e distrato 6
5- Entrega da Solução 7
6- Direitos de Acesso e Uso 9
7- Obrigações do CLIENTE 10
8- Oferta Full SaaS e Hospedagem 12
9- Proteção dos Dados Pessoais 13
10- Responsabilidades 13
11- Manutenção, Suporte e Atualizações maiores 16
12- Condições financeiras 18
13- Reversibilidade 19
14- Entrega – Abertura de conta 19
15- Propriedade 19
16- Disposições gerais 20
ANEXO 1 – DOS SERVIÇOS DE APOIO, DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO 23
ANEXO 2 – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E MEDIDAS DE SEGURANÇA 25
ANEXO 3 – ACORDO DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS (DPA) 27
ANEXO 4 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS À ATIVAÇÃO E À UTILIZAÇÃO DA FUNÇÃO “ASSISTENTES DE IA” REALIZADO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL 32
ANEXO 5 – SPHINX CONNECT 38

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

A empresa SPHINX TECNOLOGIA E SOFTWARE LTDA – EPP, doravante denominada SPHINX, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na rua Pindorama n°260, Bairro São José, CEP 92.420-310, na cidade de Canoas, estado do Rio Grande do Sul, inscrita no CNPJ/ME sob o n° 00.434.986/0001-08, é representante exclusiva das tecnologias e soluções Sphinx em todo o território brasileiro.

As soluções entregues pela SPHINX são ferramentas para coleta e análise de dados, desde projetos mais simples aos mais complexos. Adicionalmente oferece serviços de treinamento, suporte técnico e apoio técnico especializado.

Com base nestas definições, nas funcionalidades da tecnologia e na adequação destas as suas necessidades, ao contratar a SPHINX, o CLIENTE está de acordo com os termos do Contrato que segue as Condições Gerais de Venda.

Essas Condições Gerais de Venda se aplicam a quaisquer Contratos e regem a utilização de todas as soluções entregues pela SPHINX, podendo ser atualizadas a qualquer tempo.

1- Definições

Os termos abaixo podem ser utilizados com grafias diferentes, no singular ou plural, mas seguem os significados abaixo:

- **Assinatura:** subscrição a uma licença de utilização de uma Solução e/ou um direito de acesso a uma Aplicação, com serviços recorrentes segundo limites e condições definidos na Proposta comercial
- **Aplicação:** um serviço de aplicativo operado e comercializado pela SPHINX, disponível SaaS, permitindo acessar as funcionalidades dos sistemas inerentes, e às APIs subscritas pelo CLIENTE, dentro das condições descritas na Proposta comercial
- **Atualização maior:** nova versão da solução
- **Atualização menor:** correções importantes dentro da mesma versão
- **Caso fortuito e Força maior:** Para os fins deste Contrato, entende-se por Caso Fortuito ou Força Maior qualquer evento externo, imprevisível e inevitável, que esteja completamente fora do controle razoável da parte afetada e que a impeça, total ou parcialmente, de cumprir suas obrigações contratuais. Tais eventos incluem, mas não se limitam a:
    - **(a) Fenômenos Naturais:** Incêndios, inundações, terremotos, tempestades e outros desastres naturais de grande escala;
    - **(b) Ações Governamentais:** Atos de guerra (declarada ou não), atos de terrorismo, revoltas, embargos, greves gerais, lockdowns ou outras restrições impostas por autoridade governamental ou por lei superveniente que tornem a prestação do serviço ilegal ou impraticável;
    - **(c) Falhas de Infraestrutura de Terceiros:** Interrupções ou falhas generalizadas nos serviços de telecomunicações, na rede mundial de computadores (internet), em *backbones* de internet, ou falhas na infraestrutura de fornecedores essenciais de *cloud computing* (IaaS/PaaS), como a OVH.
    - **(d) Ataques Cibernéticos Massivos: Ataques de negação de serviço distribuído (DDoS) ou outras** formas de ataques cibernéticos em larga escala que afetem significativamente a infraestrutura da SPHINX ou de seus fornecedores essenciais, e cuja magnitude exceda as defesas comercialmente razoáveis. Cliente: organização indicada na Proposta comercial
- **Conta:** espaço do CLIENTE protegido por usuário/senha que permite acessar a hospedagem compartilhada, hospedagem dedicada ou plataforma do cliente
- **Contrato:** conjunto de premissas e direitos/obrigações presente nas condições gerais de venda, na Proposta comercial, no acordo de tratamento de dados (DPA), seus anexos e aditivos
- **Dados:** informações de toda natureza (questionários, resultados de pesquisas, imagens, etc) de propriedade do CLIENTE, criados ou comunicados pela utilização da Solução, Aplicação e/ou Prestação
- **Dados pessoais:** seguindo as premissas da Lei 13.709/2018 para fins de tratamento de dados pessoais que venham a ser trocados entre a SPHINX e o CLIENTE

- **Direitos de propriedade intelectual:** os elementos protegidos ou objeto de futura proteção, sejam eles registrados ou não, sob a égide do direito comum bem como da legislação e da regulamentação relativas à propriedade industrial e intelectual, tais que, e sem limitar, os direitos de autor, as patentes, as marcas de toda natureza, os desenhos e modelos, os direitos sobre as bases de dados, o nome comercial e o segredo do negócio. Esses direitos protegem, sem que esta lista seja exaustiva, os softwares (e tudo que compreende seus componentes, documentos preparatórios, arquitetura técnica e interfaces), as logos, os ícones, as fotografias, os sons, os textos, os esquemas, os conceitos, as invenções, as modelizações, as bases de dados, os artigos, os infográficos, os desenhos, os vídeos, as animações, as pesquisas e os relatórios, ou ainda as apresentações, a arquitetura dos modelos e os pesos de modelização de inteligência artificial, a Documentação, o material e o conteúdo de formação/treinamento
- **Documentação:** documento descrevendo as características técnicas e funcionais da Solução e Pré-requisitos
- **Data de validade:** data aniversário da validade da Proposta comercial presente na primeira Assinatura subscrita pelo CLIENTE junto a SPHINX
- **Duração:** tempo acordado na Proposta comercial para cada Assinatura
- **Entrega:** finalização do desenvolvimento e validação junto a CLIENTE
- **Horários:** entre 09h00 até 12h00 e então entre 13h00 até 17h00 horário de Brasília, de segunda à sexta-feira em dias úteis (excluindo feriados e datas sinalizadas pela SPHINX)
- **Hospedagem compartilhada:** armazenamento dos dados do cliente em um servidor compartilhado com outros clientes, mas segmentado por usuário e senha definidos pela CLIENTE
- **Hospedagem dedicada:** armazenamento dos dados do cliente em um servidor dedicado ao cliente
- **Incidente:** qualquer anomalia reproduzível, independente de uso não conforme com a finalidade pretendida e/ou a Documentação da Solução e/ou da Aplicação pela CLIENTE ou, mais genericamente, de causas não suportadas pela SPHINX, resultando em mau funcionamento da Solução ou do Aplicativo e/ou levando a uma interrupção do acesso aos Servidores
- **Informação confidencial:** toda informação e todo elementos que for parte do Contrato compartilhado com a outra parte, oralmente ou por escrito, sobre quaisquer pontos, de natureza comercial, financeira, científica, tecnológica, técnica, metodológica, estratégica, gráfica, funcional, RH e todos direitos de Propriedade intelectual. Em particular, mas sem se limitar, são confidencias o modelo de negócio, os tarifas, os nomes dos clientes, prospectos e fornecedores de uma parte, os algoritmos, os softwares (códigos-fonte e código executável) e sua documentação funcional e técnica, as funcionalidades, as medidas de segurança cibernética, os princípios e métodos de funcionamento dos softwares, Soluções, Aplicações, especificações, serviços e produtos, planos, roteiros, esquemas, notas, relatórios, pesquisas, resultados, dados de toda natureza, orçamentos, projeções, estratégias de negócio, complicações, estudos comparativos, trabalhos e outros documentos preparados/sinalizados como uma Informação confidencial
- **Limite:** os limites e opções de Assinatura, assim como território, o número de questionários, o número de Usuários, a localização dos destinatários (por padrão, Brasil), o número de variáveis, o volume de dados carregados e/ou armazenados via Aplicação, o tipo de hospedagem e os limites técnicos previstos no Contrato
- **Objeto:** descrição da solução contratada presente na Proposta comercial
- **Oferta:** fórmula detalhando a Solução e/ou Aplicação, as opções disponíveis que impactam os limites e a Prestação associadas, proposto ao CLIENTE e que constam na Proposta comercial
- **On premise:** modalidade à disposição da Solução que conta com uma instalação da solução nos terminais da CLIENTE
- **Pacote/Combo:** fórmula de assinatura onde o conteúdo, limites de uso e, quando oportuno, os créditos e Prestações incluídas são descritas na Proposta comercial
- **Parte:** a CLIENTE e/ou a SPHINX
- **Plataforma do cliente:** servidor instalado na infraestrutura do cliente
- **Pré-requisito:** informações técnicas que o CLIENTE deverá observar para a correta utilização da solução
- **Prestação:** os serviços indicados na Proposta comercial
- **Proposta comercial:** documento e/ou e-mail detalhado com orçamento dos itens componentes da solução, emitido pela SPHINX e recebido pelo CLIENTE com detalhamento sobre a contratação

- **SaaS:** *Software as a Service*, modalidade colocada à disposição que consiste em um acesso à distância, via conexão internet, à Aplicação, a qual é operada, mantida e hospedada pela SPHINX conforme os detalhes divulgados quando da contratação, dentro dos limites presentes na Proposta comercial
- **Servidor:** servidores virtuais da SPHINX
- **Solução:** softwares Sphinx ou outras ferramentas/soluções que refletem a contratação e detalhes acordados na Proposta comercial
- **Tarifa:** conjunto de preços
- **Território:** o(s) país(es) no(s) qual(is) o(s) direito(s) de uso e/ou instalação e/ou acesso à Solução e/ou Aplicação é concedido e onde deverá estar localiza a Plataforma da CLIENTE e que utiliza a Solução e/ou acessa a Aplicação
- **Usuário:** toda pessoa física que estiver sob responsabilidade da CLIENTE (colaborador, prestador, ...) e que utiliza a Solução e/ou que acessa a Aplicação

2- Documentos

O Contrato constitui a integralidade das responsabilidades existentes entre as partes. Ele substitui e anula toda responsabilidade oral ou escrita anteriormente relacionada ao objeto do Contrato.

Os documentos contratuais são, por ordem de prioridade: (1) Proposta comercial, (2) Condições Gerais de Venda, (3) os anexos das Condições Gerais de Vendas, (4) Documentação complementar (enviada pelo CLIENTE ou pela equipe da SPHINX) relativa à Solução e/ou à Aplicação. Em caso de contradição, o documento de ranking superior prevalece.

Uma Proposta comercial acompanhada das Condições Gerais de Venda e da Documentação, quando pertinente, é enviado à CLIENTE pela SPHINX que detalha:

- A entrega do objeto que será realizada e/ou características da Solução e/ou Aplicação
- O investimento da Prestação ou da Assinatura da Solução e/ou Aplicação
- O planejamento da Prestação ou a duração da Assinatura
- As multas previstas em caso de utilização fora dos parâmetros definidos

A Proposta comercial tem uma validade variável em função do projeto/solução. Neste intervalo de tempo o cliente deve dar seu aceite, em modo físico e/ou digital.

Ao dar seu consentimento (digital e/ou físico) a CLIENTE reconhece ter conhecimento e aceita as condições aqui estabelecidas sem reservas de licenciamento e de serviços, e de modo mais genérico o Contrato que forma um conjunto indivisível. É expressamente acordado que o Contrato é o único documento que rege as relações entre as Partes, sendo excluídos quaisquer outros documentos ou condições que não forem expressamente aceitas pela SPHINX, em particular quaisquer condições gerais de compra do Cliente, inclusive quando anexadas ou citadas nos formulários de compra emitidos pela CLIENTE e dirigidos à SPHINX, aos quais não podem ser oponíveis sem a prévia, específica e manuscrita aceitação do seu representante legal.

3- Objeto

A Proposta comercial define os termos e condições segundo as quais:

- A SPHINX fornece a Solução e/ou Aplicação e/ou Prestação
- A CLIENTE dá seu acordo aos itens propostos

4- Efeito, duração, renovação e distrato

4.1 Entrada em vigor - duração

O Contrato entra em vigor a contar da data indicada na Proposta comercial, com duração indeterminada, até a resilição notificada por qualquer meio (email ou documento). A resilição do Contrato terá efeito na data mais recente entre (i) expiração de um período de três (3) meses a contar do recebimento da notificação e (ii) o último dia do período contratual em vigor (ou seja, a Duração e todo período de renovação sucessivo de Assinatura ou a duração em vigor de uma Prestação) na última Proposta comercial acordada até a notificação da resilição do Contrato.

Cada Assinatura terá efeito a contar da data de assinatura ou notificação formal entre as Partes pela Duração que estiver estipulada na Proposta comercial. Salvo algo que conste na Proposta comercial, toda subscrição de Assinatura ou Prestação recorrente (excluindo Prestação de apoio em pesquisa) é feita por uma Duração que corresponde à Duração contratada até a data de expiração principal acrescida de doze (12) meses.

A validação da Proposta comercial pela CLIENTE constitui um engajamento fechado e definitivo da parte da CLIENTE.

Quando do acordo com a Proposta comercial, salvo notificado e acordado entre as Partes, a Assinatura se renova por recondução tácita por períodos sucessivos de doze (12) meses. Quando a CLIENTE não deseja que esta recondução ocorra automaticamente, deverá notificar a SPHINX com dois (2) meses de antecedência ao vencimento da Duração que consta na Proposta comercial.

A resilição de uma Assinatura é sem efeito sobre as demais Assinaturas subscritas. Salvo casos em que a Assinatura seja algo que complementa e seja acessório da Aplicação em questão, quando então a Duração estará alinhada à primeira.

Para as Prestações que envolvam uma entrega ou execução de uma tarefa específica pontual a data de expiração é o mesmo dia da sua realização e entrega por parte da SPHINX, tendo sua execução um plano previamente acordado entre as partes. O planejamento é apenas um indicativo, na medida em que ele depende da colaboração da CLIENTE.

As Prestações recorrentes de pesquisas são concluídas na data e na frequência que forem previamente acordadas na Proposta comercial e/ou no anexo específico.

4.2 Resilição antecipada

A duração inicial é estipulada na Proposta comercial seja qual for o tipo de contratação. A resilição sem ônus a quaisquer uma das partes pode ocorrer nos seguintes casos:

- Caso a solução não seja entregue em conformidade com os detalhes definidos na Proposta comercial, em caso de atraso do pagamento, caso as partes não cheguem a um acordo com relação a eventuais modificações/limitações nas interações
- Por motivo de força maior (descritos no artigo 10.4), caso exista um atraso ou problema na execução do Contrato passados 3 meses de sua efetivação

Nos casos de inadimplência por parte da CLIENTE, esta continua sendo responsável pelo débito em aberto, podendo ser protestado.

4.3 Categorias específicas de prestação de serviço: Treinamentos

Uma vez aprovada a Proposta comercial, toda inscrição de participação deve ser enviada para a SPHINX e deverá ter o “de acordo” da SPHINX.

A SPHINX se reserva o direito de efetuar modificações que ela julgue importantes em seus programas de treinamento, sem a necessidade de avisar os participantes.

Caso no dia do treinamento o número de participantes for superior àquele acordado entre as partes, a SPHINX se reserva o direito de enviar uma fatura complementar.

A anulação por parte da SPHINX, por quaisquer motivos (indisponibilidade do professor por razões de saúde, conflitos, condições meteorológicas, panes elétricas, número de participantes, entre outros motivos), o treinamento poderá ser reagendado, de comum acordo entre as partes, para uma nova data, sem nenhum tipo de penalidade.

O cancelamento por parte da SPHINX, por quaisquer motivos (indisponibilidade do instrutor por razões de saúde, conflitos, condições meteorológicas, panes elétricas, número de participantes, entre outros motivos), o treinamento poderá ser reagendado, de comum acordo entre as partes, para uma nova data, sem nenhum tipo de penalidade.

Quando a anulação ocorre pelo CLIENTE (seja em treinamento *in company*, remoto, ou treinamento em turma) deverá respeitar as seguintes condições:

- Toda anulação deverá ser comunicada formalmente e justificada
- O cancelamento de um treinamento já confirmado implicará em uma multa no valor de R$ 1.000,00 (mil reais)
- Cancelamentos que ocorrem entre 10 e 6 dias úteis antes da data programada terão uma multa de 50% do total do valor do treinamento
- Todo cancelamento que ocorre com menos de 6 dias úteis antes da data programada será objeto de uma multa no valor integral do treinamento contratado
- Todo treinamento iniciado será concluído no que tange seu conteúdo acordado e consensuado entre instrutor e participantes

Para treinamentos que ocorrem remotamente, o aviso deve ocorrer com antecedência mínima de 48 horas por e-mail e justificado, caso contrário será considerado como efetuado e, portanto, faturado.

O cancelamento da participação em um treinamento em turma deverá ser comunicado com antecedência mínima de 5 dias úteis, caso contrário será considerado como efetivado e será faturado.

5- Entrega da Solução

5.1 Softwares e opções

As presentes Condições Gerais Venda se aplicam a todas as soluções entregues pela SPHINX entre elas (mas não de forma exaustiva) Sphinx iQ2, Sphinx iQ3, Sphinx Scanner, SphinxMobile, SphinxOnline, Dataviv, Sphinx Connect, Sphinx Declic, Soluções desenvolvidas sob demanda, Serviços de suporte, Treinamento, Apoio especializado, etc.

A escolha da solução/tecnologia/produto é feita de acordo com os detalhes presentes na Proposta comercial. Previamente o CLIENTE toma conhecimento de todas as características, potencialidades e limitações. As características das Soluções e Aplicações estarão descritas na própria Proposta comercial ou na documentação, quando pertinente.

A solução é entregue segundo a categoria descrita nos itens a seguir:

5.2 Instalação local

5.2.1 Entrega – Instalação e pré-requisitos

A SPHINX coloca à disposição do CLIENTE a solução contratada nas condições descritas no item 13.1, ficando a cargo do CLIENTE a instalação do software.

Para ser utilizado, o software deve estar instalado e configurado. O software é instalado pelo CLIENTE conforme a documentação que lhe é disponibilizada no aceite da Proposta comercial.

O CLIENTE deverá se adequar aos pré-requisitos, não sendo responsabilidade da SPHINX. Os detalhes estão disponíveis na Proposta comercial e e-mail com procedimentos de instalação a ser enviado após o aceite da venda.

5.2.2 Hospedagem dos dados – Opções

- Plataforma do CLIENTE, sob responsabilidade deste último
- Em um servidor disponibilizado pela SPHINX

No caso de uma hospedagem oferecida pela SPHINX, o CLIENTE ainda pode escolher entre um servidor dedicado ou compartilhado com outros clientes.

O CLIENTE acessa sua conta via login e senha que será gerada pelo CLIENTE quando da ativação da conta no servidor.

5.2.3 Conteúdo da oferta

Como contrapartida do pagamento o CLIENTE adquire:

- Software temporário
- Suporte técnico/manutenção
- Hospedagem eventual nos servidores da SPHINX

5.2.4 Suporte/Manutenção

O suporte dá acesso aos canais de atendimento por telefone e digital para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao software Sphinx e Soluções do cliente. O atendimento é realizado em horário comercial, entre segundas e sextas-feiras, das 9h às 12h e das 13h 30min às 17h. A manutenção contempla atualizações menores.

5.2.5 Atualizações maiores

As atualizações maiores são objeto de uma contratação específica. A SPHINX se compromete a manter a última versão comercializada em funcionamento. Quando da disponibilização de uma atualização maior, é recomendado que o CLIENTE realize a atualização até no máximo dois (2) meses do lançamento. Caso contrário, a SPHINX será dispensada de sua obrigação em manter a solução do CLIENTE.

5.2.6 Conta de testes

Pesquisas hospedadas na conta de teste não são de responsabilidade da SPHINX, este é um ambiente dinâmico que pode ter seu conteúdo apagado a qualquer momento e se destina exclusivamente à promoção do produto. A SPHINX não poderá ser responsabilizada pelo uso deste tipo de conta.

5.3 Oferta SaaS - Aplicação

5.3.1 Acesso à Aplicação – Pré-requisitos – Conta

A SPHINX coloca à disposição do CLIENTE a solução em modo SaaS (*Software as a Service*) via conta criada nas condições abaixo:

O CLIENTE comunica à SPHINX pelos meios disponíveis e no menor intervalo possível:

- Nome de conta
- Email
- Data de abertura desejada

O CLIENTE é advertido que essas informações são indispensáveis para abrir a Conta. A SPHINX não poderá ser responsabilizada pelo atraso ligado à falta de comunicação dessas informações. Assim que recebidos a SPHINX se compromete a disponibilizar a Conta do CLIENTE.

Após a criação da Conta o CLIENTE receberá um e-mail contendo os procedimentos para personalizar uma senha de acesso. O cliente tem acesso à conta via usuário e senha, criados e definidos quando da contratação/ativação.

A Aplicação possui funcionalidades descritas na Documentação e são acessíveis a partir de uma conexão internet.

Para que a Aplicação seja executada é importante que o CLIENTE fique atento aos requisitos técnicos para tal. No que diz respeito ao acesso, o CLIENTE deverá utilizar um navegador que esteja atualizado, a partir de um acesso seguro, configurado e parametrizado conforme a Documentação (quando houver algum requisito específico).

5.3.2 Conteúdo da oferta

A oferta compreende:

- Utilização da Aplicação
- Hospedagem da Solução no servidor da SPHINX
- Manutenção corretiva do servidor e suporte técnico telefônico e/ou e-mail

5.3.3 Tipos de contratação

De acordo com os detalhes levantados na Proposta comercial, o CLIENTE deverá escolher entre as modalidades:

- Hospedagem dedicada com duração definida
- Hospedagem compartilhada: faturado em função do tempo e volumetria

6- Direitos de Acesso e Uso

6.1 Solução

6.1.1 6.1.2 Licença On Premise

A SPHINX concede ao CLIENTE um direito de utilização da solução, não exclusivo e não transmissível para uso de suas necessidades, na duração acordada na Proposta comercial.

O CLIENTE não pode utilizar a Solução para outros fins que não aqueles declarados na Proposta comercial ou em documentação complementar. Em particular, o direito de uso relativo à Solução é concedido apenas com o objetivo de permitir ao usuário a utilização da mesma, excluindo quaisquer outras finalidades.

O direito de utilização se restringe ao usuário e não permite que sejam realizados procedimentos de engenharia reversa, modificações ou atualização no produto originalmente distribuído. Ainda, não é permitida a reprodução provisória ou permanente do software por quaisquer outros meios que não aqueles autorizados e disponibilizados pela SPHINX, sendo vedado quais esforços de criação de solução similar.

A SPHINX é proprietária dos direitos de distribuição da solução, bem como toda sua Documentação. Ele não enseja nenhum tipo de transferência de propriedade intelectual entre as partes. Em consequência, a SPHINX ser reserva o direito de modificar sempre que necessário as especificações técnicas.

Responsabilidade por Ambiente On-Premise. Para instalações na infraestrutura do CLIENTE, este é o único responsável por garantir a segurança, integridade, e realização de cópias de segurança (backup) dos Dados e da Solução, isentando a SPHINX de qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de falhas neste ambiente.

6.1.2 Instalação local – Auditoria

O CLIENTE se compromete a instalar e utilizar a solução conforme os limites estabelecidos na Proposta comercial. O CLIENTE autoriza a SPHINX, sempre que necessário, a realizar uma auditoria nas condições de utilização da solução.

6.2 Uso remoto – SaaS

6.2.1 Direitos de acesso e de uso

A SPHINX concede ao CLIENTE um direito pessoal, não exclusivo, não atribuível e intransferível de acessar e usar a Aplicação e o software subjacente, no Território, apenas para uso interno, dentro dos limites do Escopo e pela duração prevista na Assinatura, em troca do pagamento na Proposta comercial.

O CLIENTE só pode acessar e usar o Aplicativo de acordo com o Contrato e a Documentação.

O direito de acesso é entendido exclusivamente como o direito de acessar e usar as funcionalidades e serviços da Aplicação dentro dos limites descritos na Proposta comercial, de acordo com sua finalidade, em modo SaaS por meio de uma conexão segura a uma rede internet. A SPHINX poderá tornar obrigatória uma autenticação reforçada (autenticação de 2 fatores, por exemplo).

O CLIENTE está autorizado a dar acesso à Aplicação apenas aos Usuários, sob sua única e inteira responsabilidade, dentro do limite do número de Usuários inscritos escopo contratados. O CLIENTE garante à SPHINX o cumprimento do Contrato e, em particular, os termos e condições de uso da Aplicação por todos os Usuários e, em particular, que os Usuários se conectem com seus identificadores pessoais; que terá de ser mantido confidencial.

Esses identificadores não podem ser compartilhados. Contudo, um acesso pode ser revogado e transferido para outro Usuário. Caso o compartilhamento seja constatado a SPHINX notificará o CLIENTE e este terá até trinta (30) dias corridos para adquirir um usuário complementar.

Qualquer outro acesso e qualquer outro uso é estritamente proibido e, em particular, qualquer cópia, adaptação, reprodução, alteração, modificação, tradução, representação, arranjo, difusão, distribuição, descompilação, engenharia reversa, criação de cópias de segurança, combinação com qualquer outro trabalho, de todos ou parte dos elementos que compõem ou apresentam a Aplicação sem que esta lista seja exaustiva.

O CLIENTE deve abster-se (ou tentar) de disponibilizar a Aplicação a terceiros, por qualquer meio, para alugar, distribuir, difundir, emprestar ou transferir todo ou parte dele a terceiros não autorizados pelo Contrato, gratuitamente ou mediante o pagamento de uma taxa, e deve abster-se de qualquer uso que não seja expressamente autorizado pelo Contrato.

O CLIENTE autoriza a SPHINX a acessar os registros de conexão e uso da Aplicação pelo CLIENTE e seus Usuários, para fins de análise, controle e melhoria da Aplicação (incluindo seu software e modelos subjacentes). O CLIENTE autoriza a SPHINX a acessar informações relativas ao volume dos Dados e à capacidade mobilizada para o seu armazenamento, bem como ao seu conteúdo informativo não nominativo para desenvolver e alimentar as suas estatísticas, utilizadas para fins de investigação e para melhorar a sua oferta, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis nesta área, que é expressamente autorizado pelo CLIENTE.

6.2.2 Limitação técnica

Para a oferta em servidores compartilhados a limitação do volume total de Dados (respostas, acesso aos resultados, mailing, etc...) é de 1GB. O servidor compartilhado deverá respeitar os seguintes limites:

- 10.000 requisições por hora
- 10 segundos para uma requisição de cálculo
- 2GB de espaço em disco por conta
- 1 acesso webreporting
- 50 pesquisas por conta
- Tamanho de uma pesquisa:
    - Até 500 questões/variáveis
    - Até 10.000 respostas (ver Proposta)
    - Até 100 páginas
    - Até 100 objetos por página

Para hospedagem dedicada a limitação de logs e volume total de dados trocados (respostas, acessos aos resultados, mailing, etc) é de 10GB.

O limite de dados armazenados em uma hospedagem dedicada é de 30GB (incluindo pesquisas, dados de mailings, arquivos complementares, etc).

Para a solução Sphinx Declic, em uma hospedagem compartilhada, a limitação de logs e volume total de dados trocados (respostas, acessos aos resultados, mailings, etc) é de 1 GB.

6.2.3 Limitação da oferta

Caso a Conta ultrapasse os limites definidos, a SPHINX alertará o CLIENTE por e-mail e determinará um prazo para que a conta seja adequada, ou então para contratação adicional. Caso contrário, a SPHINX se reserva o direito de bloquear a conta até que seja solucionado o impasse. Caso o CLIENTE não se manifeste num período de 24h do bloqueio, a SPHINX poderá retirar definitivamente a conta do servidor.

O CLIENTE se compromete a seguir e respeitar os limites definidos na contratação.

7- Obrigações do CLIENTE

O CLIENTE se compromete, durante toda duração do Contrato, respeitar as obrigações seguintes:

- Respeitar as leis e regras em vigor no Brasil e toda regulamentação aplicável aos dados e conteúdos, incluindo o respeito à propriedade intelectual (direitos de autor, marca, etc)

- Não utilizar a solução para transmitir, receber, difundir ou utilizar de qualquer maneira informações ilegais, impróprias, difamatórias, suscetíveis a causar danos, que atentem a ordem pública ou a vida privada
- Adequar seus procedimentos para que satisfaçam aos dispositivos legais descritos na Lei 13.709/2018 para tratamentos de eventuais dados pessoais e que estejam sob sua tutela

O CLIENTE se compromete durante a Duração de seu contrato em respeitar o Contrato e também:

- Colaborar com a SPHINX
- Utilizar a Aplicação, a Solução e/ou a Conta conforme a Documentação
- Pagar as faturas emitidas pela SPHINX
- Respeitar estritamente os limites concedido e estipulados no Contrato
- Obter a anuência e os engajamentos necessários de todos os terceiros que permitam à SPHINX executar as Prestações
- Colocar em prática as medidas necessárias para assegurar a segurança, as atualizações e as cópias de segurança periódicas dos Dados tratados pelo Software
- Comunicar em tempo útil à SPHINX toda informação pertinente ao ambiente no qual a Solução ou Aplicação opera e eventuais dificuldades encontradas para a correta execução do Contrato
- Designar interlocutores privilegiados para contato com a SPHINX e manter ao menos um (1) colaborador interno formado/treinado pela SPHINX
- Assumir a responsabilidade de uso de Serviços de Terceiros e respeitar as condições e políticas de uso de seus fornecedores, bem como obter o consentimento prévio dos destinatários das mensagens enviadas (por quaisquer meios)

A SPHINX não poderá ser responsabilizada caso o CLIENTE não observe as diretrizes dispostas na Lei 13.709/2018. O CLIENTE inclusive se compromete a indenizar a SPHINX caso haja alguma reclamatória que por ventura incida sobre a inobservância do CLIENTE sobre os dispositivos da Lei.

O CLIENTE é o único responsável pelos dados (qualidade, veracidade, pertinência), pelo conteúdo e informações que publica, transmite ou difunde por meio de seus Usuários. Neste sentido, O CLIENTE garante à SPHINX prioridade de indenização caso o CLIENTE seja responsabilizado por quaisquer atos que violem as leis vigentes e que resultem em indenização à SPHINX.

Para a Aplicação e para utilização das Contas, o CLIENTE se compromete a instalar e manter atualizado soluções de antivírus nas estações de trabalho com o objetivo de não aportar nenhum tipo de risco aos servidores pelo uso de arquivos infectados que, eventualmente, podem ser transmitidos ao servidor.

Caso a SPHINX tenha algum prejuízo em função desta inobservância (uso de arquivos infectados ou maliciosos que tenham sido transmitidos ao servidor), o CLIENTE é o único responsável pelo prejuízo causado – caso a falha se estenda e prejudique a disponibilidade e mesmo integridade de outros arquivos armazenados no servidor, o CLIENTE poderá ser acionado para uma reparação financeira em nome da SPHINX.

A SPHINX pode recusar quaisquer dados ou arquivos que possam ser potencialmente danosos ao bom funcionamento do servidor e/ou que possam prejudicar a performance da solução.

O CLIENTE se compromete a informar a SPHINX quaisquer modificações de contato, tendo em vista a necessidade de comunicar eventuais operações que a SPHINX venha a realizar nos servidores e que possa afetar sua disponibilidade, ou então para comunicar quaisquer eventos relacionados à conta.

O CLIENTE se compromete a respeitar os limites definidos quando da contratação e descritos no Contrato. A SPHINX se reserva o direito a bloquear uma pesquisa caso esses limites não sejam observados. A SPHINX não poderá se responsabilizar pela degradação do funcionamento de uma pesquisa caso esses limites forem atingidos/ultrapassados.

Caso o problema persista, sem resolução por parte do CLIENTE, a SPHINX se reserva o direito de bloquear totalmente e mesmo a retirar de seus servidores a pesquisa/conta. A SPHINX não poderá ser responsabilizada por eventuais prejuízos que o CLIENTE tenha em função desta interrupção.

8- Oferta Full SaaS e Hospedagem

8.1 Continuidade do serviço

Os servidores da SPHINX são hospedados nos datacenters da empresa OVH (www.ovh.com), localizados na França.

A SPHINX se compromete a tomar todas as precauções para garantir a continuidade dos servidores (Hospedagem Compartilhada ou Hospedagem Dedicada), em conformidade com os níveis de qualidade dos serviços. A SPHINX garante uma disponibilidade mínima de 99,5%, 7 dias por semana, 23h/24, de 0h às 3h e de 4h às 0h (fuso horário da França).

Caso tenha alguma interrupção no serviço ele será reestabelecido em outro servidor no intervalo máximo de oito (8) horas a contar da notificação da pane, lembrando que as aplicações são configuradas para reiniciarem automaticamente caso tenha algum incidente menor.

Ainda, a taxa de disponibilidade é garantida sem considerar os períodos programados de manutenção, previamente comunicados ao CLIENTE. A SPHINX se compromete a realizar as interrupções fora do horário regular (entre 08h e 18h), salvo em caso de real necessidade e urgência.

8.2 Segurança dos Servidores e Dados

A SPHINX garante a segurança física e lógica dos Servidores. Ela se compromete a empreender todos os esforços para assegurar a integridade da rede e dos Servidores contra todos os atos ilícitos exteriores ou todos ataques cibernéticos conhecidos.

O Servidor é protegido contra intrusões por firewall. As atualizações de segurança dos sistemas e do antivírus são instaladas automaticamente.

A segurança do sistema é assegurada nas seguintes condições:

- Sala equipada com detecção e proteção contra incêndios.
- Controle de temperatura e umidade.
- Alimentação elétrica sem bloqueios e com redundância.
- Monitoramento e controle de acesso 24h/24.

Os dados são copiados regularmente localmente e depois replicados em servidores geograficamente distantes. Os dados copiados são conservados por até seis (6) meses. Eles são recuperáveis sob demanda, até no máximo dois (2) meses após o fim do período contratado. Os dados das pesquisas são igualmente copiados à cada publicação a partir do software Sphinx.

8.3 Integridade e Confidencialidade dos Dados

A SPHINX garante a confidencialidade dos Dados, informações e documentos comunicados pelo CLIENTE.

Os técnicos e colaboradores da SPHINX não estão autorizados a abrir os arquivos de dados (salvo sob demanda do CLIENTE).

O acesso aos servidores é reservado aos níveis administrativos da rede para tarefas de manutenção.

Os Dados do CLIENTE são de sua propriedade. A SPHINX não está autorizada a usá-los para seus próprios fins os Dados, informações, documentos e resultados das pesquisas hospedadas pelo CLIENTE.

9- Proteção dos Dados Pessoais

9.1 Dados Pessoais tratados na utilização da Solução e da Aplicação

O CLIENTE é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais efetuados e armazenados quando da utilização da Solução. O CLIENTE se compromete a colocar em prática medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar que quaisquer dados pessoais sejam tratados de acordo com o disposto da Lei 13.709/2018.

Caso a SPHINX seja requerida pelo CLIENTE a tratar dados pessoais isto se dará seguindo orientações estritas repassadas pelo CLIENTE. A SPHINX dentro do limite de sua responsabilidade se compromete a:

- Tratar os dados pessoais dentro do objetivo e da necessidade para operacionalizar a solução e não agir fora das instruções recebidas
- Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais que lhe forem confiados
- Assegurar a segurança e a integridade dos dados pessoais. A este respeito, a SPHINX empreende esforços periódicos para colocar em prática medidas de segurança com esta finalidade. Essas medidas visam (i) proteger os dados pessoais contra sua destruição, perda, alteração, divulgação por pessoas não autorizadas, (ii) assegurar o reestabelecimento da disponibilidade dos dados pessoais e acessos a eles dentro dos intervalos necessários em caso de incidentes físicos ou técnicos
- Não conceder, alugar ou comunicar a outras pessoas, total ou parcialmente, quaisquer dados pessoais
- Sem prejuízo, o CLIENTE reconhece que a SPHINX e suas parceiras tratem de modo genérico, para o correto funcionamento da solução, dados sem objetivo de consolidar e gerar resultados
- A SPHINX se compromete a auxiliar o CLIENTE a responder a quaisquer demandas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados

A SPHINX se compromete a alertar imediatamente o CLIENTE em caso de violação à Lei 13.709/2018 e a empreender esforços para mitigar violações de dados.

9.2 Dados Pessoais do Cliente e Usuários

O fornecimento das Prestações e, de modo mais global, da boa execução do Contrato e a gestão da relação comercial implicam na coleta, pela SPHINX, de Dados Pessoais do CLIENTE e seus Usuários.

O CLIENTE reconhece e aceita que a SPHINX possa utilizar esses Dados Pessoais de seus colaboradores para envio de informação técnica, marketing e promocional da Solução, Aplicação e/ou outros produtos e serviços da SPHINX. Estes últimos podem se desinscrever da lista de difusão para não receber mais as comunicações da SPHINX.

A SPHINX possui e mantém medidas apropriadas de segurança de seu sistema de informação para proteger a confidencialidade dos Dados Pessoais, conforme as melhores práticas de mercado.

A SPHINX se compromete a não divulgar, emprestar ou transmitir os Dados Pessoais do CLIENTE e seus Usuários a terceiros, salvo no caso da hospedagem em seus servidores e ao desenvolvedor das Soluções mencionadas no Anexo 3, salvo obrigação legal que lhe obriguem a tal. Contudo, a SPHINX pode compartilhar os Dados Pessoais coletados via seus formulários de contato em seu sítio na internet a parceiros e filiais que possuam correlação com a atividade profissional desempenhada pelo CLIENTE. Esses indivíduos podem se opor a este compartilhamento enviando uma notificação por email para a SPHINX, em inglês, para o endereço dpo@lesphinx.eu.

10- Responsabilidades

A responsabilidade da SPHINX resulta em um engajamento de meios. Isto é, ele se compromete a colocar em prática os meios comerciais necessários para realizar as Prestações e fornecer a Solução e/ou Aplicação, em conformidade com o Contrato.

O CLIENTE assume a responsabilidade de sua decisão em utilizar a Solução/Aplicação para alcançar os resultados que forem fixados, assim como a responsabilidade de instalação da Solução, configuração e uso da Solução/Aplicação e os resultados que obtiver, bem como os resultados que obtiver no caso das Prestações.

10.1 Limite de responsabilidades

Cada uma das partes assume a responsabilidade das consequências resultantes de suas faltas, erros ou omissões, assim como faltas, erros ou omissões de seus contratados que eventualmente causem algum dano direto a outra parte.

O CLIENTE é o único responsável pelo uso que fará dos resultados de suas pesquisas via Solução ou Aplicação e/ou Prestação.

A SPHINX não pode em nenhum caso ser responsabilizada no caso de uma inadequação entre a Solução/Aplicação e os serviços e necessidades do CLIENTE; o CLIENTE foi informado da possibilidade de se beneficiar de um teste gratuito, pôde assistir a uma demonstração sob demanda e teve a oportunidade de ter suas questões/dúvidas respondidas pela SPHINX, este último tendo respondido em função das informações aportadas na ocasião da demonstração pela SPHINX. Compete a este último tomar conhecimento das características funcionais e técnicas da Solução, da Aplicação e da Prestação comunicados por qualquer meio pela SPHINX e, quando aplicável, validar a entrega com base nos critérios que tiver previamente definido e comunicado à SPHINX antes da emissão da Proposta comercial.

Adicionalmente, caso haja alguma falta comprovadamente gerada pelo CLIENTE, a SPHINX não poderá ser acionada para reparação das consequências pecuniárias e danos diretos e previstos da falta incorrida pelo uso da solução. Como consequência, a SPHINX não poderá, sob nenhuma circunstância, incorrer em responsabilidades derivadas da perda ou danos indiretos ou imprevisíveis do CLIENTE, o que inclui ganhos, perdas, arquivos danificados, perda de oportunidade, prejuízo comercial, perda de cliente, custo de obtenção de um produto/serviço ou de tecnologia de substituição relativo à má execução.

Os tratamentos dos dados pessoais que apresentam riscos particulares de atentar contra os direitos e liberdades, são de responsabilidade do CLIENTE, tendo em vista ser ele o tutor do dado.

Em todos os casos, o montante relativo à responsabilidade da SPHINX está limitado a 10% do valor total da proposta acordada entre as partes.[1]

10.2 Exclusão de responsabilidade

Tendo em vista o nível de especificidade do modo SaaS, da Aplicação e da Conta, o CLIENTE é previamente alertado da natureza desta entrega e como há elementos inerentes à internet que podem interferir no bom funcionamento. Em consequência disto, a SPHINX não poderá ser responsabilizada de eventuais indisponibilidades ou lentidão da Aplicação e da Conta que não sejam de competência da SPHINX.

A SPHINX não poderá ser responsabilizada pelas consequências diretas ou indiretas de danos que ocorram com o CLIENTE em função dos seguintes itens:

- Faltas ou omissões do CLIENTE (e seus Usuários) na execução do presente Contrato
- Utilização não-conforme ao Contrato, documentação e/ou instruções da SPHINX
- Interrupção pela SPHINX do fornecimento do todo ou parte das prestações em função da não observância do CLIENTE das suas obrigações, da documentação e/ou instruções da SPHINX
- Utilização da Solução e/ou Aplicação contrária à destinação e/ou atividades ilegais e/ou que atentem aos direitos de terceiros
- Qualquer falta de confidencialidade dos identificadores dos Usuários
- De modo geral, utilização deita dos Dados, assim como interpretações, conclusões, e análises que o CLIENTE fizer a partir dos resultados da Solução e/ou Aplicação e/ou Prestação

[1] Delimitação de responsabilidade em plena conformidade com a liberdade de contratar e a autonomia privada, direitos assegurados pelos artigos 421 e 421-A do Código Civil (Lei nº 10.406/2002), e em observância à garantia de livre estipulação em negócios jurídicos empresariais paritários, conforme o artigo 3º, inciso VIII, da Lei da Liberdade Econômica (Lei nº 13.874/2019

- Ausência de designação pelo CLIENTE de interlocutores privilegiados competentes e disponíveis em cada projeto que requer uma estreita colaboração com o CLIENTE, ou ainda do atraso de transmissão de informações, de dados incompletos ou inexatos transmitidos pelo CLIENTE a SPHINX, uma vez que esses sejam necessários à boa execução da Prestação
- Uma falta de comprometimento de colaboração efetiva do CLIENTE na resolução de Incidentes/Anomalias e ausência de respostas completas às questões e demandas da SPHINX relativas à investigação e resolução do Incidente/Anomalia
- Falha de segurança do CLIENTE que possa comprometer divulgação ou roubo de identificadores
- Modificações, integrações, personalizações feitas pelo CLIENTE ou por um terceiro não validado pela SPHINX, que tenha consequências técnicas e jurídicas, o CLIENTE é responsável por obter a autorização dos titulares dos direitos sobre os elementos externos/terceiros os quais pretende realizar ou integrar na Solução e/ou Aplicação
- Infecção por vírus no servidor por ocasião de arquivos que sejam publicados e quem afetem o bom funcionamento do serviço
- Problemas de infraestrutura de internet que afetem o acesso ao servidor
- Quaisquer eventos que impeçam o acesso e controle da SPHINX

Para todos os fins, lembramos que a SPHINX não exerce nenhum controle sobre os Dados, mesmo que ele realize manutenções nos ambientes ou Prestações.

10.3 Garantias

A SPHINX tem os direitos necessários para conceder o direito de uso e acesso da Solução e/ou Aplicação nas condições previstas no Contrato. Nas condições e limites previstos nos artigos 9.1 e 9.2, a SPHINX garantirá a defesa do CLIENTE em caso de processo movido dentro do território brasileiro com base na violação de direitos autorais e arcará com os danos concedidos por decisão judicial definitiva que declare que a Solução e/ou Aplicação que violam direitos autorais de terceiros. Esta garantia constitui o único e exclusivo recurso do CLIENTE a este respeito e permanece sujeita às seguintes condições:

- O CLIENTE deve notificar imediatamente a SPHINX, pelos canais oficiais, da existência de alguma alegação
- O CLIENTE deve fornecer a SPHINX o controle exclusivo sobre a defesa e negociação de qualquer transação
- A SPHINX deverá poder assegurar livremente a defesa beneficiando da colaboração do Cliente, que lhe prestará em tempo útil todos os elementos, informações e assistência necessários

Na hipótese onde toda ou parte da Solução e/ou Aplicação for reconhecida como causadora, a SPHINX, a seu critério, poderá tomar uma das seguintes iniciativas:

- Obter, em benefício do CLIENTE, a autorização para continuar o uso da Solução e/ou Aplicação
- Modificar ou substituir todo ou parte da Solução e/ou Aplicação para dirimir quaisquer prejuízos, mantendo a essência das suas funcionalidades
- Encerrar o Contrato e reembolsar o CLIENTE de parte da Assinatura (correspondente ao restante do período contratual em vigor), no caso de nenhuma das soluções anteriores não for economicamente razoável

Contudo, a responsabilidade da SPHINX não se estende caso a violação tiver sua origem em (i) uma combinação de outros softwares, (ii) utilização de uma versão sem manutenção da Solução ou (iii) uma modificação ou de uma utilização da Solução ou da Aplicação realizada pelo CLIENTE ou terceiro e que não tenham sido expressamente autorizados pela SPHINX dentro do Contrato ou da documentação.

O CLIENTE garante que a SPHINX será indenizada totalmente de quaisquer consequências (tais como dívidas legais, honorários advocatícios, multa, pagamento de penalidade, condenação) resultantes de uma infração do CLIENTE à regulamentação aplicável à proteção dos Dados Pessoais, que lhe compete respeitar, especialmente dos Dados tratados no âmbito da execução do Contrato, mas também que se refere aos tratamentos previstos – pesquisas, estudos e questionários.

O CLIENTE garante igualmente à SPHINX que ele possui todos os direitos e autorizações necessárias para a utilização dos documentos, produtos, amostras, informações e suportes fornecidos no âmbito da Prestação. O CLIENTE garante

igualmente que esses elementos não atentem ao direito de terceiros, sobretudo com relação aos direitos de propriedade intelectual, e, nos casos pertinentes, nos materiais, amostras, produtos, colocados à disposição pelo CLIENTE no âmbito da Prestação de pesquisas são conformes às leis e regulamentos. Neste contexto, o CLIENTE indenizará integralmente a SPHINX das consequências de denúncias de terceiros, naquilo que compreende o reembolso de qualquer indenização, multa, transação, custas judiciais e honorários.

10.4 Força maior

É de comum acordo que eventos de interrupção, panes, sabotagem de meios de comunicação, incêndios, inundações, avarias, revoltas, guerras, greves, *lockdown* entre outros eventos não previstos e que impeçam a SPHINX ou seus parceiros tecnológicos de operar não poderão gerar penalidade de qualquer natureza para a SPHINX.

11- Manutenção, Suporte e Atualizações maiores

11.1 Suporte técnico

O suporte é fornecido pelos especialistas da SPHINX em Soluções e Aplicações.

Este serviço corresponde a um serviço de suporte técnico para responder, num padrão de perguntas/respostas rápidas, direta e exclusivamente às questões relacionadas com a utilização das Soluções/Aplicações (excluindo em particular quaisquer questões relativas ao ambiente em que são utilizadas).

Especifica-se que a assistência não se destina a compensar a falta de treinamento dos Usuários e é distinta do Serviço de Suporte descrito no Apêndice 1. Caso seja detectada uma necessidade de Serviços pelo Editor, e em particular se o número de solicitações for significativamente maior do que a média observada para os clientes da SPHINX, uma Proposta comercial será emitida para esse efeito.

Os termos da assistência especializada estão descritos abaixo:

- o suporte pode ser contatado por telefone em (51) 3477.3610 ou por e-mail em projetos@sphinxbrasil.com
- o serviço de linha direta está disponível durante o horário comercial
- o serviço de assistência telefônica é fornecido em português do Brasil

O serviço de suporte técnico se dá por telefone e e-mail, dentro do horário definido no item 5.2.4. Salvo disposto em contrário na Proposta comercial, não envolve deslocamento técnico. O prazo de resposta pode variar em função da complexidade da dúvida entre 12h e 72h úteis.

11.2 Manutenção evolutiva

A SPHINX se compromete a envidar seus melhores esforços para melhorar continuamente a Aplicação e a Solução.

O Cliente se beneficiará, desde que esteja em dia com o pagamento, do fornecimento de Atualizações Menores da Aplicação e/ou da Solução, dentro do escopo funcional assinado (excluindo integração e possível desenvolvimento específico), à medida que forem implantadas ou disponibilizadas pela SPHINX. A documentação será atualizada regularmente.

O CLIENTE que assinar uma Assinatura da Solução será notificado sobre a disponibilidade de Atualizações menores assim que forem publicadas e um URL de download será comunicado a ele pela SPHINX.

Fica entendido que as solicitações de desenvolvimento da Aplicação e/ou da Solução vinculadas a desenvolvimentos legais e regulatórios relativos especificamente ao setor de atuação do Cliente, sendo este o único responsável por seu acompanhamento, e quaisquer outras solicitações de desenvolvimento relativas a qualquer elemento específico do Cliente (interface, desenvolvimento), serão objeto de Proposta comercial específica, quando for considerada pertinente pela SPHINX.

A SPHINX é a única responsável pelo desenvolvimento da Aplicação e/ou Solução.

Exclusão de Atualizações maiores: As Versões Principais comercializadas pela SPHINX após a data de assinatura da Assinatura de uma Solução são consideradas uma nova Solução e *ipso facto* não estão incluídas na licença concedida no âmbito desta Assinatura. A SPHINX proporá uma Oferta específica ao CLIENTE para permitir que este subscreva esta nova Assinatura. A SPHINX se compromete apenas a manter a última Versão de uma Solução. Entretanto, para permitir um período de transição para o CLIENTE, a SPHINX se compromete a manter a Versão principal por um período de doze (12) meses a partir da notificação da implantação de uma nova Versão principal fornecida ao CLIENTE. Após esse período, a SPHINX estará isenta de sua obrigação de manter uma Versão principal diferente da Versão principal da Solução, sem que o CLIENTE possa exigir qualquer desconto, o que o CLIENTE aceita expressamente. Caso não seja feita a migração para a nova versão, a licença do CLIENTE permanece em vigor, a menos que seja rescindida por qualquer uma das Partes sob as condições estabelecidas no Artigo 4.2, mediante pagamento integral da Taxa fornecida para a Assinatura. O CLIENTE aceita expressamente esta condição, entendendo que ela corresponde ao modelo econômico da SPHINX, do qual decorrem seus preços.

11.3 Manutenção corretiva

Como parte da manutenção corretiva, a SPHINX se compromete a usar meios comercialmente razoáveis para corrigir Incidentes de bloqueio o mais rápido possível e atingir os compromissos de nível de serviço detalhados no Anexo 2. Um Incidente é considerado de bloqueio quando resulta em uma falha grave de execução (não acessibilidade, desligamento da operação, não registro de Dados, etc.) e não há como contornar o problema (escolha de outra função semelhante, por exemplo), ou quando é impossível executar uma função descrita na Documentação.

A SPHINX garante então a manutenção corretiva da Solução e da Aplicação nas seguintes condições:

A SPHINX pode ser contatado de acordo com os termos especificados no artigo 10.1.

A SPHINX ativa os serviços de manutenção corretiva mediante notificação do Cliente, por meio de Usuários previamente capacitados para o uso da Solução e/ou da Aplicação, responsáveis pelo suporte ao Usuário, observado o disposto:

- O CLIENTE realiza uma investigação preliminar concluindo que há um incidente intrinsecamente localizado na Solução ou na Aplicação (com exclusão de qualquer causa externa) consistindo na aplicação prévia da Documentação e na verificação de que não se trata de um problema diferente de um Incidente (ex.: uso em desacordo com a documentação, instruções ou o Contrato, falha de rede, erro vinculado ao sistema de informação interno do CLIENTE, etc.)
- A comunicação do CLIENTE a SPHINX, por qualquer meio disponibilizado por este ou, na sua ausência, por e-mail ou por qualquer sistema de gestão de tickets disponibilizado pela SPHINX, de qualquer informação necessária à investigação e identificação das causas da avaria (contexto, capturas de tela, ambiente, histórico e, de forma mais geral, qualquer informação relevante)
- A reprodutibilidade do mau funcionamento

A SPHINX se reserva ao direito de não responder a um relatório de mau funcionamento enviado em desacordo com o processo detalhado acima, e em particular por qualquer pessoa que não tenha seguido o treinamento prévio necessário.

A SPHINX não se responsabiliza pela manutenção em casos de mau funcionamento decorrente de: (i) utilização da Solução ou da Aplicação de forma não condizente com sua finalidade e/ou com sua Documentação e/ou com o Contrato; (ii) modificação não autorizada da configuração da Solução ou da Aplicação pelo CLIENTE ou por terceiros; (iii) uma violação pelo CLIENTE de qualquer uma das suas obrigações ao abrigo do Contrato; (iv) a implementação, integração, uso ou conexão de quaisquer pacotes de software, consumíveis ou equipamentos não qualificados pela SPHINX em conexão direta ou indireta com a Plataforma; (v) uso de software ou sistema operacional não compatível com a Solução ou a Aplicação; (vi) uma falha nas redes de comunicações eletrônicas; (vii) ato intencional de dano, malícia, sabotagem; (viii) uma falha devido a força maior; (ix) uma violação de segurança no sistema ou práticas do CLIENTE; (x) falta de treinamento do Usuário.

Os serviços de manutenção incluídos na Assinatura não incluem e não podem substituir Serviços como treinamento ou manutenção de desenvolvimentos específicos (interfaces, software, etc.). Consequentemente, qualquer notificação que não seja um Incidente ou um caso abrangido pelos serviços de manutenção ou suporte aos quais a SPHINX está

comprometida, e que mobilize recursos deste último para o seu processamento, será faturado à taxa do Serviço em vigor.

12- Condições financeiras

Os preços cobrados ao Cliente são as Tarifas previstas na Proposta comercial.

No contexto de renovações de Assinaturas e Serviços recorrentes, especifica-se que qualquer desconto será aplicado somente ao Prazo inicial e não será renovado para prazos sucessivos subsequentes, a menos que expressamente declarado de outra forma na Proposta comercial.

Fica entendido que o CLIENTE está firmemente comprometido com a Proposta comercial, e que não poderá reivindicar qualquer reembolso ou crédito mesmo que não tenha utilizado os Serviços e/ou Assinatura, por motivos externos à SPHINX.

Os Preços são indicados em moeda nacional: Real (R$).

Fica expressamente convencionado que a Editora poderá revisar os Preços das Assinaturas e Serviços subscritos em cada Data de Vencimento principal, de acordo com a variação do índice de mercado vigente (IGP-M ou IPCA) acordado.

As faturas emitidas pela SPHINX serão pagáveis de acordo com os termos de pagamento e financiamento especificados no Anexo 1 para os Serviços de Suporte e Estudo, a menos que especificamente disposto de outra forma na Proposta comercial e/ou, quando aplicável, na Proposta comercial para a Assinatura e outros Serviços.

Na sua ausência, o prazo de pagamento será de quinze (15) dias corridos, contados da data da aprovação da Proposta comercial (por quaisquer meios de comunicação), salvo disposto em contrário na Proposta comercial.

Em caso de não pagamento na data de vencimento acordada, serão aplicadas penalidades sem necessidade de aviso prévio formal. Sobre a parcela em aberto incidirá multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, além de correção monetária pelo IPCA. Qualquer recuperação por meio de processo legal resulta automaticamente no reembolso, pelo CLIENTE, de todos os custos decorrentes

Além disso, o CLIENTE fica ciente e expressamente aceita que qualquer atraso no pagamento, total ou parcial, no âmbito das presentes condições gerais, implicará automaticamente, sem prejuízo dos demais direitos da SPHINX e mediante o envio, por qualquer meio, de aviso prévio escrito com a antecedência de oito (8) dias, dirigido ao seu contato habitual, permanecendo sem efeito, a suspensão imediata de todos os Serviços, Soluções e Aplicações até ao pagamento integral das importâncias devidas pelo CLIENTE.

O Contrato será rescindido imediata e automaticamente, a critério da SPHINX, após decorrido o prazo de trinta (30) dias contados da comunicação (por quaisquer meios), após notificação de aviso formal de pagamento referente à ineficácia desta cláusula de rescisão.

Caso a SPHINX verifique que a Aplicação está sendo utilizada além do direito concedido, poderá suspender imediatamente o acesso e iniciar procedimento de rescisão do Contrato por infração grave, sem prejuízo de eventual pedido de indenização pelos danos sofridos. O CLIENTE será automaticamente responsável perante a SPHINX pelo Preço aumentado em 50% (base: duração da violação e Preços em vigor no dia da observação) por qualquer uso fraudulento adicional dos direitos desta última. Esta taxa será devida e faturada a partir da data em que a SPHINX informar o CLIENTE sobre a violação observada.

Caso a Solução tenha sido quitada e o CLIENTE decida pelo seu encerramento antes do prazo, seja qual for a Solução ou Serviço contratado, não ensejará reembolso de valores já pagos e o CLIENTE reconhece que valores ou prestações que por ventura ainda não tenham sido quitadas seguirão válidas e serão pagas conforme cronograma acertado entre as partes.

13- Reversibilidade

No prazo de um (1) mês contado do encerramento da Assinatura de uma Aplicação, qualquer que seja a causa, a SPHINX se compromete a excluir a Conta do CLIENTE. A pedido expresso do CLIENTE, comunicado antes desta data, a SPHINX poderá fornecer os Dados hospedados em sua conta em formato padrão.

No caso de uma solicitação específica do CLIENTE (como um serviço de transferência de Dados em um formato específico, assistência com recuperação de Dados ou outro), a SPHINX avaliará sua viabilidade e emitirá uma cotação que o CLIENTE terá quinze (15) dias para aceitar. Na ausência de uma cotação aceita, a SPHINX poderá destruir todos os Dados sem ser obrigado a conceder um prazo adicional além do prazo acima mencionado de um (1) mês.

14- Entrega – Abertura de conta

14.1 On Premise

A entrega da Solução é feita por meio eletrônico e fica à cargo do CLIENTE efetuar a transferência.

14.2 Full SaaS: Abertura de conta

CLIENTE comunica pelos meios habituais os seguintes detalhes:

- Nome de conta
- Email de contato
- Nome do(s) usuário(s)
- Email do(s) usuário(s)

O CLIENTE reconhece que essas informações são indispensáveis para a abertura da conta. A SPHINX não poderá ser responsabilizada pelo atraso decorrente do não recebimento dessas informações.

A partir da recepção dessas informações a SPHINX se compromete a criar o espaço para o CLIENTE.

15- Propriedade

Cada uma das Partes é e continua sendo a proprietária exclusiva de suas Informações Confidenciais e de seus Direitos de Propriedade Intelectual. Os direitos da outra Parte a tais Informações Confidenciais e Direitos de Propriedade Intelectual são estritamente limitados às disposições do Contrato.

O CLIENTE é e continua sendo o proprietário (ou detentor dos direitos que lhe são concedidos por terceiros) de todos os Dados que ele fornece, processados através da Solução ou da Aplicação no âmbito do Contrato, bem como dos elementos de conteúdo dos relatórios de estudo deles resultantes. O CLIENTE é responsável por gerenciar os direitos de terceiros sobre esses Dados, se aplicável.

A SPHINX é e continua sendo o detentor ou proprietário exclusivo dos Direitos de Propriedade Intelectual relativos a qualquer elemento das Soluções e Aplicações, suas melhorias, incluindo o software e os modelos subjacentes, a qualquer desenvolvimento de TI específico ou não específico, independentemente de resultar das especificações do CLIENTE e, de forma mais geral, a qualquer elemento disponibilizado ao CLIENTE no âmbito do Contrato, e a qualquer técnica, método, *know-how*, arquitetura documental e ferramentas implementadas para executar os Serviços. A SPHINX também é proprietário das estatísticas anônimas que está autorizado a produzir a partir das informações coletadas sob o Contrato.

O CLIENTE reconhece e aceita que a SPHINX utiliza blocos de software de terceiros, sob licença proprietária ou sob licença livre/de código aberto na implementação do Contrato e em particular para o desenvolvimento de Soluções e/ou Aplicações.

O CLIENTE reconhece e autoriza a SPHINX a usar e disponibilizar aos Usuários serviços baseados em modelos de terceiros e/ou sistemas de inteligência artificial em conexão com os Dados (excluindo Dados Pessoais) como parte da execução dos Serviços e Ofertas. As condições relativas às funcionalidades da Aplicação baseada em inteligência artificial encontram-se detalhadas no Anexo 4 e estão sujeitas a modificações submetidas eletronicamente para validação pelo CLIENTE, podendo ser validamente recolhidas por qualquer meio. A SPHINX concede ao CLIEMTE o direito de usar, reproduzir e representar os resultados contidos nas tabelas analíticas geradas pela Solução e/ou Aplicação para o Território.

O CLIENTE concede a SPHINX um direito pessoal, não exclusivo, intransferível e não atribuível de usar e representar seus Dados, sinais distintivos, logotipos e marcas, para o Território e durante a duração do Contrato, a fim de permitir a configuração da Aplicação e, de forma mais geral, para a execução do Contrato em benefício do CLIENTE e no âmbito de qualquer comunicação acordada entre as Partes. Esta concessão é concedida gratuitamente.

16- Disposições gerais

Confidencialidade

Cada Parte se compromete a manter a confidencialidade de todas as informações que receber da outra Parte e, em particular, a não divulgar as Informações Confidenciais da outra Parte a terceiros, exceto funcionários ou consultores, nas condições mencionadas abaixo; e usar as Informações Confidenciais da outra Parte apenas para exercer seus direitos e cumprir suas obrigações sob o Contrato.

A este respeito, a Parte à qual a Informação Confidencial é fornecida compromete-se, durante toda a duração do Contrato, e 1 (1) ano a partir do seu termo, que esta Informação Confidencial:

- sejam protegidas e mantidas estritamente confidenciais e sejam tratadas com pelo menos o mesmo grau de cuidado e proteção que concede às suas próprias Informações Confidenciais de igual importância
- não sejam utilizados, no todo ou em parte, fora do âmbito do Contrato
- não sejam comunicados ou suscetíveis de serem comunicados, direta ou indiretamente, a terceiros ou a quaisquer pessoas que não as mencionadas abaixo
- não sejam copiados, reproduzidos ou duplicados, no todo ou em parte, quando tais cópias, reproduções ou duplicações não tenham sido autorizadas por escrito pela parte de onde se originam
- não sejam utilizados para criar, ajudar a criar ou inspirar, direta ou indiretamente, um produto e/ou serviço similar à Plataforma ou a um produto ou serviço comercializado ou criado pela SPHINX

A Parte que receber as Informações Confidenciais não estará sujeita a quaisquer restrições quanto ao uso ou transmissão de informações em relação às quais possa fornecer provas:

- que caíram no domínio público antes da sua transmissão ou depois dela, mas neste caso na ausência de qualquer falha que lhe fosse imputável
- que já sejam razoavelmente conhecidos por este último, sem estarem abrangidos por um acordo de confidencialidade, podendo esse conhecimento prévio ser demonstrado pela existência de documentos adequados nos seus arquivos, que justifiquem nomeadamente a sua origem
- que foram recebidos de terceiros legalmente, sem restrição ou violação deste acordo
- que o uso ou a transmissão foram autorizados por escrito pela parte de onde se originam
- que sejam resultado de desenvolvimentos internos realizados de boa-fé por membros de sua equipe que não tiveram acesso a essas Informações Confidenciais.

As Partes reconhecem que certas informações confidenciais possuem a natureza de **Segredo de Negócio** devido ao seu alto valor estratégico e competitivo, nos termos da **Lei de Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/96)**,

Cada Parte estará autorizada a comunicar aos membros de sua equipe e a quaisquer consultores e prestadores de serviços que precisem saber as Informações Confidenciais no âmbito do Contrato, na medida estritamente necessária para sua missão, desde que sua equipe e consultores estejam vinculados por uma cláusula de confidencialidade. Em

todos os casos, a Parte que recebe as informações permanece responsável pela divulgação das Informações Confidenciais por seu pessoal ou qualquer pessoa a quem tenha transmitido essas Informações Confidenciais.

Cada Parte deverá devolver ou apagar todas as cópias de documentos e mídias de qualquer natureza que contenham Informações Confidenciais da outra Parte, no prazo de doze (12) meses a partir do término do Contrato, qualquer que seja a causa, a menos que especificamente acordado de outra forma na Proposta comercial. As Partes também se comprometem a garantir que estas disposições sejam respeitadas por seus funcionários e por qualquer agente ou terceiro que possa intervir a qualquer título no âmbito do Contrato.

Lei aplicável – jurisdição

O Contrato será regido, interpretado e aplicado de acordo com a lei brasileira, excluindo suas regras de conflito de leis.

EM CASO DE DISPUTA, as Partes farão o melhor para resolver a disputa amigavelmente. Na ausência de uma resolução amigável, a controvérsia será submetida exclusivamente aos tribunais competentes da cidade de Canoas/RS.

Subcontratação

O Editor está autorizado a subcontratar a qualquer terceiro de sua escolha a execução de todos ou parte dos serviços e Prestações, desde que seja responsável pelos subcontratados que designar e sujeito às estipulações específicas previstas no Contrato de Processamento de Dados Pessoais (DPA) acordado entre as Partes.

Atribuição

O Contrato é celebrado *intuitu personae* em consideração à pessoa do CLIENTE. O CLIENTE não poderá ceder, transferir ou alienar de qualquer forma, no todo ou em parte, seus direitos e obrigações decorrentes do Contrato, inclusive no contexto de transferência de ativos, fusão ou qualquer operação de reestruturação, a terceiros, sem o consentimento prévio por escrito da SPHINX, consentimento esse que não poderá ser recusado sem motivo válido.

A transferência do Contrato pela SPHINX por meio de transferência de atividade, fusão ou reorganização é autorizada sem o consentimento prévio por escrito do CLIENTE, que será informado.

Independência de cláusulas

Caso as disposições do Contrato sejam consideradas nulas, inaplicáveis ou inexequíveis por qualquer tribunal competente, as demais disposições permanecerão válidas, aplicáveis e exequíveis. As Partes, no entanto, concordam que, nesse caso, negociarão de boa-fé e dentro de um período de tempo razoável disposições de substituição que serão (i) válidas, aplicáveis e exequíveis e (ii) consistentes com a intenção inicial das Partes.

Não renúncia

O fato de uma das Partes não tirar proveito da violação de qualquer das obrigações pela outra Parte não pode ser interpretado para o futuro como uma renúncia à obrigação em questão.

Modificação do Contrato

A SPHINX reserva-se o direito de modificar unilateralmente as presentes condições gerais, nomeadamente no que se refere aos termos de execução dos serviços, às especificações técnicas ou às condições de utilização dos serviços, para se adaptar à evolução tecnológica, regulamentar ou económica. A SPHINX informará o CLIENTE sobre qualquer modificação, mediante envio de notificação ao CLIENTE, com antecedência mínima de trinta (30) dias da entrada em vigor das modificações.

Na ausência de objeção escrita do CLIENTE no prazo de trinta (30) dias a contar da notificação, as modificações serão consideradas aceitas. O Contrato continuará a ser aplicado sob os novos termos. Se o CLIENTE acreditar de boa-fé que as modificações efetuadas afetam substancialmente a execução do Contrato, poderá, no prazo de trinta (30) dias após a notificação, rescindir o contrato sem ônus, mediante notificação por escrito à SPHINX.

As modificações não poderão afetar os elementos essenciais do Contrato, como a finalidade principal dos serviços ou a Duração Inicial, salvo se expressamente acordado entre as Partes.

Nada no presente documento poderá ser interpretado como a criar quaisquer vínculos trabalhistas entre técnicos da SPHINX e o CLIENTE. A SPHINX assume toda a responsabilidade por todos os encargos trabalhistas decorrentes da prestação de serviços por seus funcionários ao CLIENTE.

O CLIENTE declara ter lido e entendido este documento e aceita ser regido nestes termos. Declara que este documento constitui um contrato completo entre as partes. Após ler estas condições, o CLIENTE estará automaticamente concordando com os termos deste documento, sendo este caracterizado como um Termo de Aceite.

ANEXO 1 – DOS SERVIÇOS DE APOIO, DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO

1.1 – Apoio especializado

A partir da homologação do acordo comercial entre a SPHINX e o CLIENTE, uma primeira reunião será marcada para apresentação da equipe técnica e início do serviço.

As interações seguem as diretrizes combinadas e acordadas via Proposta comercial, respeitando os agendamentos e horários sempre combinados com antecedência entre SPHINX e CLIENTE.

O tempo mínimo de contratação é de 1 hora (60 minutos) e caso o apoio seja finalizado antes deste tempo, não restará saldo para intervenção posterior.

Caso seja necessário mais tempo que o previsto e acordado o CLIENTE será notificado pelo técnico e poderá concordar em faturamento posterior complementar.

1.2 – Soluções de pesquisa

As soluções de pesquisa constituem projetos em que há um detalhamento de projeto que a SPHINX deverá seguir e entregar para o CLIENTE. O CLIENTE se compromete a descrever de maneira detalhada os objetivos de seu estudo e comunicar à SPHINX:

O projeto de seu formulário (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint ou outra forma acordada)
As imagens associadas
Todas as mensagens que forem necessárias

As trocas entre a SPHINX e o CLIENTE podem ocorrer por diferentes ferramentas, mas devem ter seu conteúdo formalizado por e-mail, seja pelo CLIENTE, seja pela SPHINX.

O CLIENTE reconhece que serão feitos ajustes, devidamente acordados, para que seja possível operacionalizar a solução tendo em vista as ferramentas tecnológicas utilizadas pela SPHINX.

O modo de operacionalização da pesquisa (internet, papel, dispositivos móveis, coleta telefônica ou outro modo) será acordado entre a SPHINX e o CLIENTE e terá seu escopo definido na Proposta comercial e também em toda comunicação feita entre as partes por quaisquer outros canais (e-mail, telefônico, mensagens).

O escopo poderá ser ampliado mediante comum acordo e, eventualmente, orçamento complementar, seguindo diretrizes e detalhamentos que seguirão as mesmas premissas definidas nas Condições Gerais de Venda.

A3 – Treinamento

O treinamento de usuários pode ocorrer em 3 modalidades:

- Treinamento *In Company*
  - Treinamento que ocorre na sede do CLIENTE, ou em local acordado, e destina-se aos colaboradores apenas indicados pelo CLIENTE.
- Treinamento em turma
  - Treinamento que ocorre em local indicado pela SPHINX e destina-se a usuários ou prospectos, com uma pauta e duração definida pela SPHINX.
- Treinamento à distância (online)
  - Treinamento que ocorre via ferramenta tecnológica e que permite a realização à distância.

Os treinamentos são focados na operacionalização de projetos dentro das tecnologias oferecidas pela SPHINX e podem também abordar conteúdos metodológicos. O CLIENTE pode indicar temas que deseja aprofundar (em detrimento de outros conteúdos) e será avaliado pela SPHINX.

Cada treinamento tem a sua duração definida na Proposta comercial e pode ocorrer em um dia, ou em dois dias contíguos ou ainda em diferentes intervalos, a serem combinados previamente em comum acordo das partes.

O CLIENTE deverá, quando orientado, disponibilizar as ferramentas necessárias para o bom desenvolvimento do treinamento: recursos pedagógicos e tecnológicos.

Obrigações da SPHINX:

- Honrar os conteúdos acertados entre as partes
- Nas datas combinadas estar à disposição do CLIENTE
- Fornecer um certificado digital da realização do treinamento aos participantes
- Fornecer softwares temporários a cada participante para a realização do treinamento, quando houver a necessidade do CLIENTE

Obrigações do CLIENTE:

- Disponibilizar os recursos necessários para o bom andamento
- Instalar os softwares previamente à realização do treinamento
- Quando desejado e acordado, enviar com antecedência lista com pontos que deseja aprofundar

Cancelamento / Adiamento

Segue o disposto no item 4.5.

ANEXO 2 – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E MEDIDAS DE SEGURANÇA

1. Continuidade do serviço

Os servidores da SPHINX estão instalados nos data centers da empresa OVH em Roubaix, Gravelines e Estrasburgo (França) (www.ovh.com).

A SPHINX se compromete a tomar todas as medidas úteis e comercialmente razoáveis para garantir a continuidade da Aplicação, de acordo com os níveis de qualidade de serviço acordados com o CLIENTE neste contrato de serviço (SLA).

A este respeito, a SPHINX se compromete a meios comercialmente razoáveis para atingir uma disponibilidade de pelo menos 99,9%, 7 dias por semana, 23 horas por dia, da meia-noite às 3 da manhã e depois das 4 da manhã à meia-noite (fuso horário francês).

Em caso de falha do Servidor, a SPHINX se compromete a utilizar meios comercialmente razoáveis para viabilizar o restabelecimento do serviço em outro servidor no prazo máximo de oito (8) Horas Úteis contados da notificação da falha, conforme processo acordado entre as Partes, sendo certo que as aplicações estão configuradas para reiniciar automaticamente em caso de incidente de software.

Entende-se que a taxa de disponibilidade não é afetada por períodos de manutenção programada, previamente comunicados ao CLIENTE. O acesso à Aplicação e às Contas poderá, portanto, ser interrompido para realização de trabalhos de manutenção técnica ou melhoria nos Servidores e software. A SPHINX se compromete a realizar essas interrupções fora do horário de trabalho (horário francês) e a notificar o Cliente dentro de quatorze (14) dias antes da interrupção.

O cálculo da disponibilidade da Aplicação e da Conta resulta da aplicação da seguinte fórmula:

((Total – Não excluído – Excluído)/(Total – Excluído))*100

- **Total** de minutos dos últimos doze (12) meses;
- **Não excluído** é a duração da indisponibilidade que está incluída no compromisso da SPHINX;
- **Excluído** significa:
    - Qualquer período de manutenção planejado pela SPHINX com um período de aviso de pelo menos 24 horas, por qualquer meio, incluindo uma mensagem visível na tela do Usuário
    - O horário diário das 3h às 4h, horário de Paris
    - Qualquer período de indisponibilidade inferior a quinze (15) minutos ou não reportado pelo Cliente de acordo com o processo detalhado no artigo […] "manutenção" do Contrato
    - Qualquer período de indisponibilidade atribuível a:
        - O equipamento do Cliente não está em conformidade com os requisitos técnicos da SPHINX e não foi qualificado pela SPHINX (incluindo atualizações de software, sistema operacional, navegador e/ou serviços nos quais a Solução/Aplicação está integrada)
        - Desenvolvimentos específicos resultantes ou não de serviços de integração não expressamente incluídos no escopo de manutenção da Proposta comercial relevante
        - Utilização das Soluções/Aplicações em desacordo com a documentação, as instruções da SPHINX ou o Contrato pelo CLIENTE ou seus Usuários
        - Falta de disponibilidade ou colaboração do CIENTE para resolução do Incidente
    - Qualquer período de indisponibilidade devido a circunstâncias fora da vontade e do controle da SPHINX e/ou de seus subcontratados, em especial casos de força maior e casos de exclusão de manutenção e responsabilidade previstos no Contrato.

2. Segurança do servidor, integridade dos dados e confidencialidade

As medidas adotadas pela SPHINX para garantir a segurança das Aplicações e Servidores, bem como a confidencialidade e a integridade dos dados, estão detalhadas na página acessível através do seguinte link: https://www.lesphinx.eu/dss que o CLIENTE declara ter lido e considera razoáveis.

A SPHINX implementa medidas relevantes e comercialmente razoáveis para garantir a confidencialidade dos Dados, informações e documentos comunicados pelo CLIENTE.

A SPHINX reserva-se o direito de alterar estas medidas com o objetivo de acompanhar a evolução do mercado e as melhores práticas e que não impliquem um retrocesso em termos de segurança.

A SPHINX se compromete a notificar seu contato no Cliente por e-mail em caso de alteração significativa destas medidas, para que este possa solicitar qualquer informação adicional.

Alterações que impactem as disposições do Contrato serão tratadas de acordo com as disposições contratuais específicas (por exemplo, mudança de subcontratado).

ANEXO 3 – ACORDO DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS (DPA)

No âmbito das suas relações contratuais, as partes comprometem-se a cumprir as suas obrigações decorrentes da regulamentação em vigor aplicável ao tratamento de dados pessoais previstos pela Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD" – Lei 13.709) e, em particular, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, aplicável a partir de 25 de maio de 2018 (doravante, "Regulamento Europeu sobre a Proteção de Dados" ou "RGPD") e do Contrato e, em particular, do presente anexo. As responsabilidades de cada parte são detalhadas abaixo.

Processamento de Dados Pessoais pelo Prestador de Serviços como subcontratado do CLIENTE

O Prestador de Serviços (doravante, o "subcontratante") está autorizado a processar em nome do CLIENTE (doravante, o "controlador de dados") os Dados Pessoais necessários para fornecer os Serviços e Serviços Opcionais, de acordo com os detalhes detalhados abaixo.

As obrigações do Provedor incluem apenas o seguinte. O Prestador de Serviços somente poderá ser responsabilizado por danos causados por tratamentos pelos quais (i) não tenha cumprido as obrigações previstas na LGPD / RGPD que incumbem especificamente aos subcontratados e/ou pelos quais (ii) tenha atuado fora das instruções expressas e legais do CLIENTE ou em desacordo com estas, nas condições e limites previstos no Contrato.

1.1. Descrição do tratamento sujeito a subcontratação

As pessoas envolvidas são:

- Respondentes: destinatários, respondentes da pesquisa, membros do painel da comunidade, funcionários, clientes, clientes em potencial, fornecedores, alunos, estagiários e testadores
- Usuários do CLIENTE: o Usuário titular da conta Sphinx e da Aplicação, os membros da equipe do CLIENTE que passaram por treinamento, os membros da equipe de suporte do CLIENTE em contato com o Provedor de Serviços

Os Dados Pessoais tratados para os Respondentes poderão ser, dependendo das características do estudo:

- Dados de identidade: nome, sobrenome, data de nascimento e sexo
- Dados de contato e correspondência: endereços postais, endereços de e-mail, números de telefone
- Dados de produtos e serviços: detalhes de produtos e/ou serviços mantidos por um titular de dados
- Dados de perfil: nomes de usuários, compras ou pedidos, interesses, comentários e respostas a pesquisas / dados de uso
- Dados técnicos: endereços de protocolo de Internet (IP), dados de conexão, tipo de navegador, preferências de navegação (escolha de idioma, opções de exibição)
- Dados de marketing e comunicação: preferências de marketing e comunicação
- Informações profissionais: cargo do interessado, número de identificação pessoal interno
- Dados financeiros: conta, agência e nome do agente financeiro, chave PIX

Os Dados Pessoais processados para Usuários Clientes são:

- Dados de identidade: nome, sobrenome
- Dados de contato e correspondência: e-mails profissionais e endereços postais profissionais, números de telefone profissionais
- Dados de produtos e serviços: detalhes dos produtos e/ou serviços aos quais o Usuário tem acesso
- Dados de perfil: nomes de usuários, / dados de uso
- Dados técnicos: endereços de protocolo de Internet (IP), dados de conexão, tipo de navegador, preferências de navegação (escolha de idioma, opções de exibição)
- Dados de marketing e comunicação: preferências de marketing e comunicação
- Informações profissionais: cargo do interessado, número de identificação pessoal interno, se exigido pelo cliente

Os tipos de processamento realizados em Dados Pessoais são os seguintes:

Para todos os envolvidos:

- Coleta através de formulários online (pesquisas e pedidos de contato), registo de dados e em particular arquivos de áudio e/ou vídeo, organização, cópia de segurança, conservação, registo de dados de ligação e navegação, adaptação, modificação, transcrição, extração, consulta, utilização, comunicação por transmissão (ao CLIENTE – comunicação dos resultados das pesquisas, coleta através de cookies técnicos necessários ao bom funcionamento da Aplicação

No âmbito da opção "Assistentes de IA": análise, classificação e interpretação de dados de estrutura de questionários e métodos de resposta a pesquisas, por um sistema de inteligência artificial. As finalidades do processamento são:

- Gestão e disponibilização de contas da Aplicação (conta vinculada ao endereço de e-mail do Utilizador)
- Criação e gestão de painéis de Respondentes regulares que participam em vários estudos
- Realização e distribuição de pesquisas (satisfação, testes de produtos, avaliação de treinamentos, etc.) em arquivos de antigos clientes, clientes, prospectos, parceiros/membros ou funcionários do CLIENTE por meio de diferentes canais
- Gestão de recompensas dos respondentes
- Gestão, enriquecimento e atualização de bases de dados de Clientes (clientes, prospects, produtos, produção, acompanhamento de tickets, vendas, etc.)
- Fornecimento de plataformas de gestão em tempo real para clientes insatisfeitos e detratores
- Análises estatísticas quantitativas
- Criação de suporte/plataforma para exploração dos resultados dos inquéritos (relatórios, etc.) para o CLIENTE;
- Análise de dados textuais (de perguntas abertas, entrevistas, grupos focais, workshops, etc.)
- Segmentação estatística por meio de critérios sociodemográficos ou comportamentais para oferecer produtos ou serviços direcionados
- Garantia de segurança: autenticação, controle de acesso, etc.
- Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares relativas ao tratamento de dados pessoais (ex.: pedidos de acesso, correção ou eliminação de dados de participantes, gestão de consentimentos)
- Para o recurso Assistente de IA: controle de abuso de conteúdo de consulta no uso do sistema

Os períodos de retenção de Dados Pessoais são os seguintes:

- Duração da retenção de Dados Pessoais dos Respondentes por meio de pesquisas online: duração das relações contratuais entre o Prestador de Serviços e o Cliente + 8 meses, a menos que sejam excluídos/solicitados para serem excluídos antes desta data pelo CLIENTE;
- Duração da retenção dos dados de navegação e conexão dos Usuários Clientes e Respondentes: 12 meses;
- Duração da retenção de Dados Pessoais dos Usuários do CLIENTE: 3 anos após o término do Contrato, com exceção dos dados dos membros da equipe de suporte do CLIENTE em contato com o Provedor de Serviços, onde a retenção é de 5 anos para tickets, ou seja, o prazo de prescrição para ações de responsabilidade
- No âmbito de um serviço de estudo confiado à SPHINX (excluindo pesquisas online através da Aplicação), sem pedido expresso do cliente durante a reunião de lançamento do projeto, os prazos de retenção são os seguintes, quando da entrega do projeto ou do fim do contrato

Processo de anonimização ou eliminação de Dados Pessoais no prazo de 12 meses.

1.2. Obrigações do Prestador de Serviços, na sua qualidade de subcontratante

O subcontratante compromete-se a:

a) Tratar Dados Pessoais apenas para as finalidades que são objeto da subcontratação;

b) Processar Dados Pessoais de acordo com as instruções documentadas neste contrato e, quando aplicável, no caso de uma solicitação de processamento específica, em um arquivo fornecido pelo controlador de dados no início do projeto de prestação de serviço.

Se o subcontratante considerar, sem ser obrigado a monitorar ativamente o assunto, que uma instrução constitui uma violação da LGPD ou de qualquer outra disposição do direito relativo à proteção de dados, deverá informar imediatamente o controlador de dados. Além disso, se o processador for obrigado a transferir Dados Pessoais para um país terceiro ou para uma organização internacional deverá informar o controlador desta obrigação legal antes do processamento, a menos que a legislação em causa proíba tais informações por razões importantes de interesse público.

c) Envidar os melhores esforços para garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais processados no âmbito do Contrato;

d) Garantir que as pessoas autorizadas a processar Dados Pessoais ao abrigo do Contrato:

- Comprometem-se a respeitar a confidencialidade ou estão sujeitos a uma obrigação legal adequada de confidencialidade;
- Receber a necessária conscientização quanto à proteção de Dados Pessoais;

e) Levar em consideração, em relação às suas ferramentas, produtos, aplicativos ou Serviços, os princípios de proteção de dados desde a concepção e proteção de dados por padrão;

f) Subcontratação: o subcontratante está autorizado a utilizar as seguintes entidades (doravante, o "subcontratante subsequente"):

- OVH Cloud para hospedagem de servidores, 2 Rue Kellermann 59100 Roubaix França, servidores na FRANÇA
- Sarbacane para retransmissão de e-mail, 3 avenue Antoine Pinay Parc d'activités des 4 vents 59510 HEM France, servidores na França
- Mailjet para retransmissão de e-mail, 43 rue de Dunkerque 75010 Paris França, servidores na França
- Comify France para retransmissão de SMS, 9-13 rue des cuirassiers 69003 Lyon França, servidor na UE,
- Mtarget para retransmissão de SMS e RCS (Rich Communication Services), 44 L'Occitane 31670 Labège France, servidores na France
- Mistral AI para funcionalidades de IA 15 rue des Halles 75001 Paris France, servidores na União Européia
- OpenAI Ireland Ltd para funcionalidades de IA, 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irlande, servidrores na União Européia e Estados Unidos da América

No caso de contratação de outros terceiros subsequentes, o subcontratante deve informar o controlador de dados com antecedência por escrito sobre a alteração pretendida, com a designação do novo terceirizado subsequente, seus dados de contato, a data do contrato e as atividades de processamento para as quais o terceirizado está previsto. Na ausência de oposição do responsável pelo tratamento no prazo de oito (8) dias a contar da data da referida comunicação, considera-se que a alteração foi aceita e pode ser efetuada a subcontratação.

O terceirizado subsequente é obrigado a cumprir as obrigações do Contrato em nome e de acordo com as instruções do controlador de dados. É de responsabilidade do Prestador de Serviços garantir que o subcontratante subsequente forneça as mesmas garantias quanto à implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas que estejam em conformidade com os requisitos da LGPD. Caso o subcontratante subsequente não cumpra com suas obrigações de proteção de dados, o Provedor de Serviços será totalmente responsável perante o controlador de dados pelo desempenho das obrigações do outro subcontratante.

g) Direito à informação das pessoas envolvidas: é responsabilidade do CLIENTE fornecer informações às pessoas envolvidas nas operações de processamento no momento da coleta ou transmissão de Dados Pessoais ao subcontratado, incluindo o processamento relacionado à notificação de vulnerabilidades por seus provedores de serviços em aplicação;

h) Exercício dos direitos dos indivíduos: na medida do possível, o subcontratante deve auxiliar o controlador de dados no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos

titulares dos dados: direito de acesso, retificação, apagamento e oposição, direito à limitação do processamento, direito à portabilidade de dados, direito de não estar sujeito a uma decisão individual automatizada.

O Cliente comunicará com os interessados para convidá-los a contatá-lo para fazer valer seus direitos. Se, apesar disso, as pessoas interessadas fizerem solicitações ao subcontratante para exercer seus direitos, o subcontratante deverá enviar essas solicitações, após o recebimento, por e-mail ao Usuário titular da conta;

i) Notificação de violações de Dados Pessoais: o subcontratante deverá notificar o responsável pelo tratamento de qualquer violação de Dados Pessoais no prazo máximo de 24 horas úteis após tomar conhecimento da mesma e pelos seguintes meios: e-mail ao titular da conta. Esta notificação é acompanhada de toda a documentação útil que permita ao responsável pelo tratamento, se necessário, comunicar esta violação à autoridade de controle competente. O controlador de dados é informado de que, no caso de uma vulnerabilidade significativa que afete um de seus produtos ser encontrada ou no caso de um incidente de TI que comprometa a segurança de seus sistemas de informação e possa afetar significativamente um de seus produtos, o Provedor de Serviços tem uma obrigação legal específica de notificar a ANPD e pode ser obrigado, se as circunstâncias exigirem, a notificar qualquer pessoa considerada um usuário de seus produtos;

j) Assistência ao subcontratante para garantir que o controlador de dados cumpra com suas obrigações: o subcontratante auxilia o controlador de dados na realização de análises de impacto à proteção de dados quando necessário. O subcontratante auxilia o controlador de dados na realização de consulta prévia com a autoridade supervisora quando isso for necessário. Esta assistência pode ser faturada à taxa em vigor para assistência à gestão de projetos se o responsável pelo tratamento solicitar uma utilização excessiva do subcontratante, ou seja, mais de um homem-dia por ano para estas questões, mesmo que o subcontratante tenha fornecido todas as informações relevantes relacionadas com o seu serviço;

k) Medidas de segurança: o subcontratante compromete-se a envidar os seus melhores esforços para implementar medidas de segurança em conformidade com as boas práticas que o responsável pelo tratamento tenha considerado adequadas. Essas medidas levam em consideração o estado do conhecimento tecnológico, os custos de implementação, a natureza, o escopo, o contexto e as finalidades do processamento, bem como os riscos para os direitos e liberdades das pessoas físicas.

l) O responsável pelo tratamento não realizará mais de uma auditoria de segurança por ano, com aviso prévio de pelo menos quinze (15) dias, mencionando o nome e a empresa a que pertence o auditor, para permitir que o Prestador de Serviços se oponha por motivos legítimos (ex.: concorrência). O responsável pelo tratamento garante o cumprimento do nível de confidencialidade previsto no Contrato para todas as informações às quais o editor terá acesso. O Prestador de Serviços reserva-se o direito de opor suas próprias obrigações de confidencialidade e sigilo comercial ao auditor para se recusar a apresentar informações que não digam diretamente respeito aos serviços prestados em benefício do CLIENTE;

m) Qualquer auditoria será realizada em condições razoáveis em termos de duração e mobilização de recursos. A menos que circunstâncias excepcionais o justifiquem, a auditoria não deve exigir que as equipes dos subcontratados dediquem mais de 2 horas. Além disso, se a auditoria consistir numa auditoria documental, o Titular do Tratamento compromete-se a preparar os questionários ou pedidos de informação através do seu pré-preenchimento com os dados já fornecidos pelo Prestador de Serviços e disponíveis, nomeadamente os presentes na declaração de segurança ou nos questionários previamente preenchidos, não consistindo a assistência do subcontratante prevista pelo LGPD em assistência administrativa.

Em caso de recebimento de um questionário ou de uma solicitação de informação sem prévia utilização dos dados disponíveis, o Prestador de Serviços reserva-se o direito de devolver o referido questionário ou solicitação ao Controlador de Dados para que seja respondido com base nas informações já fornecidas e/ou disponíveis. O processamento da solicitação será iniciado após o Controlador de Dados ter enviado um questionário preparado de acordo com esta obrigação.

Em caso de não cumprimento desta obrigação de preparação, o responsável pelo tratamento é informado de que os prazos de processamento do seu pedido serão impactados, dependendo da disponibilidade das suas equipas, reservando-se o Prestador de Serviços o direito de faturar o tempo adicional despendido com base na sua tarifa diária em vigor;

n) Destino dos Dados Pessoais: Os Dados Pessoais só poderão ser processados pelo subcontratante de acordo com as instruções do controlador de dados e este anexo. No final do Contrato, os Dados Pessoais serão devolvidos ao CLIENTE ou destruídos, de acordo com o disposto no artigo "Rescisão" do Contrato;

o) Encarregado da Proteção de Dados: qualquer pedido relacionado com este anexo deverá ser enviado para dpo@lesphinx.eu (em idioma inglês ou francês);

p) Documentação: o processador fornecerá ao controlador a documentação necessária para demonstrar o cumprimento de todas as suas obrigações e para permitir que auditorias, incluindo inspeções, sejam realizadas pelo controlador ou outro auditor nomeado por ele, e para contribuir para tais auditorias.

1.3. Obrigações do Cliente, responsável pelo tratamento de dados

Além de qualquer cláusula específica do Contrato, o controlador de dados se compromete a:

a) Fornecer ao Subcontratante os Dados necessários para que este possa implementar os Serviços;

b) Garantir que as funções e direitos dos Usuários que acessam Dados Pessoais sejam determinados de acordo com o princípio de "privacidade por padrão" e informar o subcontratado sobre a saída de um Usuário no prazo máximo de oito (8) dias após a saída de seu pessoal, para que sua conta possa ser excluída;

c) Documentar por escrito quaisquer instruções relativas ao processamento de dados pelo subcontratado e verificar previamente a sua conformidade com a LGPD. Neste sentido, o responsável pelo tratamento não pode ser exonerado da sua responsabilidade alegando a ausência de aviso por parte do subcontratante, cuja responsabilidade não pode validamente assumir neste contexto;

d) Assegurar, previamente e durante todo o período do tratamento, o cumprimento das obrigações previstas na LGPD;

e) Apresentar-se como interlocutor dos interessados para o exercício dos seus direitos;

f) Não envie bancos de dados pessoais ao Provedor por e-mail ou outros meios de transmissão não seguros.

Além disso, o responsável pelo tratamento declara e garante que:

- - Os Dados Pessoais transmitidos ao Provedor de Serviços, ou coletados por meio dos Serviços, são coletados e processados em conformidade com as regulamentações aplicáveis;
- - Ele informou devidamente as pessoas interessadas, de acordo com a LGPD;
- - Se for caso disso, tiver obtido o consentimento dos titulares dos dados para o tratamento previsto no momento da coleta ou em qualquer momento oportuno;
- - Permite aos interessados exercer os seus direitos de acordo com a regulamentação, informando-os de que o exercício dos direitos é efetuado diretamente com o CLIENTE;
- - As informações sejam precisas, completas, inequívocas e atualizadas, sem qualquer solicitação dos interessados para proibir sua coleta, utilização, comunicação ou conservação; caso contrário, compromete-se a retificá-los, completá-los, esclarecê-los, atualizá-los ou excluí-los.

ANEXO 4 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS À ATIVAÇÃO E À UTILIZAÇÃO DA FUNÇÃO "ASSISTENTES DE IA" REALIZADO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Esses termos de uso da funcionalidade "Assistentes IA" são celebrados entre o editor e seu representante (SPHINX ou Editor) e o CLIENTE (você) que subscreveu (ou optou por se beneficiar do teste gratuito sujeito a estes termos que dá acesso a) à funcionalidade "Assistentes IA" e devem ser lidos conjuntamente à documentação contratual que rege as condições de fornecimento do Serviço Aplicativo celebrado entre você e a SPHINX (o Contrato). Essas condições complementam o Contrato no caso de uso dos Assistentes IA e, em caso de conflito com este último, prevalecerão.

Definições:

- **Agente de IA:** funcionalidade opcional dos Assistentes de IA que permite ao Usuário delegar a execução de uma tarefa composta por várias operações no Serviço Aplicativo.
- **Assistentes de IA**: as funcionalidades disponibilizadas pela Le Sphinx que são identificadas pela Le Sphinx como funcionalidades baseadas em inteligência artificial (IA) generativa.
- **Cliente:** a empresa subscritora indicada na Proposta comercial de IA.
- **Conteúdo Proibido:** significa qualquer informação inserida nas 'Entradas' que inclua, mas não se limite a, Dados Pessoais, segredos comerciais, informações sigilosas, conteúdo ilegal, difamatório, ou que infrinja direitos de propriedade intelectual de terceiros
- **Crédito (ou Token):** a unidade digital usada para processar suas solicitações de geração de saída. Cada solicitação mobiliza um volume distinto e mais ou menos substancial de Tokens, dependendo de suas especificidades.
- **Dados do Cliente:** significa, no contexto dos recursos do Assistente de IA, Entradas e Saídas.
- **Dados Pessoais:** qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável, inclusive por meio de referência cruzada.
- **Entradas:** dados, instruções, imagens, arquivos, mídia e/ou outro conteúdo compartilhado por você para análise e interpretação pelo Assistente de IA.
- **Proposta comercial de IA:** o documento proposto pelo Editor, preenchido e validado pelo Cliente por meio de uma pessoa declarada e presumivelmente autorizada para esse fim, e recebido pelo Editor detalhando o escopo subscrito relativo aos Assistentes de IA, sujeito a estes termos e condições gerais.
- **SaaS:** um método de fornecimento que consiste no acesso remoto, por meio de uma conexão à Internet, ao Serviço do Aplicativo, que é operado, mantido e hospedado pelo Editor de acordo com os detalhes fornecidos na descrição da Oferta Subscrita e o escopo subscrito pelo Cliente.
- **Serviço de Aplicativo:** os produtos de software e serviços SaaS distribuídos pela Sphinx e assinados pelo Cliente
- **SIA:** Um serviço de inteligência artificial hospedado e operado por terceiros.
- **Saídas:** as imagens, textos, diagramas, arquivos e/ou outros conteúdos gerados e enviados de volta a você pelos Assistentes IA com base nas Entradas, mediante sua solicitação.

Desativação dos Assistentes de IA.

Após sua assinatura (ou sua escolha de se beneficiar da avaliação gratuita que dá acesso) aos Assistentes de IA, esse recurso pode ser acessado por meio das contas de seus usuários. Os Assistentes de IA podem ser desativados mediante solicitação por escrito enviada por e-mail para projetos@sphinxbrasil.com. A desativação não resultará em nenhum tipo de reembolso.

Acesso a assistentes de IA.

Os Assistentes de IA são disponibilizados a você de acordo com os termos e condições aplicáveis ao direito de acesso ao Serviço de Aplicativo complementado por estas condições específicas.

Agente de IA (opcional). Quando a SPHINX disponibiliza essa opção, o Agente de IA, conforme definido acima, pode, entre outras coisas, consultar e analisar dados, criar ou modificar questionários, variáveis, visualizações e relatórios. O Agente de IA atua com os direitos do Usuário que o utiliza, com exceção dos elementos que a SPHINX exclui de sua ação (notadamente os métodos e variáveis do sistema).

As ações que afetam os dados podem, dependendo de sua natureza, estar sujeitas à autorização prévia do Usuário. Qualquer exclusão de dados pelo Agente de IA está sistematicamente sujeita a essa autorização. Uma ação autorizada e executada não pode ser cancelada pelo Agente de IA; cabe ao Usuário verificar o resultado obtido, de acordo com o parágrafo “Limitações da IA”.

A opção Agente de IA baseia-se nos SIA descritos a seguir, na configuração selecionada para sua Conta. Ela está sujeita ao consentimento concedido aos Assistentes de IA e pode ser desativada. Para executar uma tarefa, o Agente de IA transmite ao SIA os dados do Serviço Aplicativo que lhe são necessários, sem anonimização prévia. Esses dados constituem Entradas, e os elementos criados ou modificados pelo Agente de IA constituem Saídas, nos termos deste documento. As tarefas executadas pelo Agente de IA utilizam os tokens da sua assinatura, em volume geralmente superior ao de uma solicitação simples.

Você é responsável pelo uso do Agente de IA e pelos resultados obtidos. Você se compromete a não utilizá-lo para fins relacionados a sistemas de inteligência artificial de alto risco, nos termos do Regulamento (UE) 2024/1689 sobre inteligência artificial, nomeadamente o recrutamento ou a avaliação de pessoas, o acesso a crédito ou a serviços essenciais.

As ações que afetam os dados podem, dependendo de sua natureza, estar sujeitas à autorização prévia do Usuário. Qualquer exclusão de dados pelo Agente de IA está sistematicamente sujeita a essa autorização. Uma ação autorizada e executada não pode ser cancelada pelo Agente de IA; cabe ao Usuário verificar o resultado obtido, de acordo com o parágrafo “Limitações da IA”.

A opção Agente de IA baseia-se nos SIA descritos a seguir, na configuração selecionada para sua Conta. Ela está sujeita ao consentimento concedido aos Assistentes de IA e pode ser desativada. Para executar uma tarefa, o Agente de IA transmite ao SIA os dados do Serviço Aplicativo que lhe são necessários, sem anonimização prévia. Esses dados constituem Entradas, e os elementos criados ou modificados pelo Agente de IA constituem Saídas, nos termos deste documento. As tarefas executadas pelo Agente de IA utilizam os tokens da sua assinatura, em volume geralmente superior ao de uma solicitação simples.

Terceirização.

A SPHINX contratou uma parceria com terceiros para fornecer os "Assistentes de IA". Assim, o recurso Assistentes de IA é baseado em um SIA.

A SPHINX contratou a Open AI Ireland Ltd para o SIA "ChatGPT" e com a Mistral AI (RCS Paris -952 418 325) para o SIA "Mistral".

Por padrão, o SIA ativado quando você usa o recurso Assistentes de IA, ou quando você não expressa um desejo contrário, é o ChatGPT, cujos servidores estão localizados nos Estados Unidos e na União Europeia, cujos serviços são inseparáveis do controle humano do uso indevido do SIA e da transferência de Dados Pessoais descritos abaixo para fora do Brasil, com o qual você concorda.

Os termos da política de privacidade do ChatGPT podem ser acessados aqui: https://openai.com/pt-BR/policies/row-privacy-policy/.

Mediante solicitação, antes de se inscrever para acessar os Assistentes de IA, você pode solicitar que seu recurso Assistentes de IA seja operado pela Mistral AI, cujos servidores estão localizados na União Europeia e que provavelmente coletará os mesmos dados mencionados abaixo para Open AI. Esses dados são coletados para permitir a operação do SIA e atender aos requisitos legais e de segurança.

Entende-se que você autoriza a SPHINX a usar outro SIA com características equivalentes às que você aceitou. Você será notificado e notificará com quinze (15) dias de antecedência por qualquer meio.

O CLIENTE, na qualidade de Controlador de Dados, ao assinar este Anexo, **AUTORIZA EXPRESSAMENTE** a SPHINX, na qualidade de Operadora, a subcontratar a OpenAI (ou outro provedor de IA informado) para a prestação dos serviços aqui descritos.

Para este fim, o CLIENTE **CONSENTE E AUTORIZA A TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS** (conforme dados listados na tabela, como endereço de IP e dados de login) para os servidores da OpenAI, localizados nos EUA ou em outras jurisdições. O CLIENTE reconhece que esta transferência internacional é uma **condição técnica essencial e indispensável** para a utilização da funcionalidade 'Assistentes de IA'.

Dados pessoais.

Os Dados Pessoais dos Usuários coletados e processados pela SIA no contexto do uso de Assistentes de IA são os seguintes:

Dados	Fins	Base Legal (LGPD)
Endereço IP do usuário	Segurança	Art. 7º, IX: Legítimo Interesse. *O tratamento é necessário para garantir a segurança da rede e dos sistemas, prevenir fraudes e proteger a integridade da plataforma, o que constitui um interesse legítimo do controlador e do operador.*
Dados de login (datas, horários, ações)	Segurança	Art. 7º, IX: Legítimo Interesse. *Similar ao Endereço IP, os logs de acesso são essenciais para auditorias de segurança, detecção de atividades maliciosas e garantia da proteção do serviço, configurando um legítimo interesse.*
Dados do cliente	1. Executando o serviço 2.Controle de abuso no uso dos serviços	Art. 7º, V: Execução de Contrato. *O processamento do conteúdo das "Entradas" é a atividade principal e indispensável para a prestação do serviço contratado pelo CLIENTE, ou seja, para gerar as "Saídas".* 2. Art. 7º, IX: Legítimo Interesse. *A análise do conteúdo para prevenir abusos, como a geração de conteúdo ilegal ou a violação dos termos de uso, é um interesse legítimo para proteger a plataforma, a SPHINX e a comunidade de usuários.*

Esses dados são mantidos pelo tempo necessário para sua finalidade e de acordo com a política de privacidade da SIA operadora, dependendo da opção que você escolheu.

Entende-se que você e qualquer usuário sob sua responsabilidade não incluirão nenhum dado pessoal nas Respostas. Em qualquer caso, a responsabilidade da Sphinx é excluída se este tipo de dados for integrado nas respostas, o que você reconhece e aceita.

O CLIENTE compromete-se a não incluir e a proibir seus Usuários de incluir qualquer tipo de Dado Pessoal ou Conteúdo Proibido nas 'Entradas'.

O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável por qualquer violação desta obrigação e concorda em indenizar, defender e isentar integralmente a SPHINX de quaisquer perdas, custos, multas, sanções, condenações e honorários advocatícios decorrentes de reclamações de terceiros ou autoridades governamentais que resultem da violação desta cláusula

Entradas, saídas e Propriedade.

Você pode fornecer ou disponibilizar entradas e receber saídas. As entradas e saídas são chamadas de "Dados do cliente". Entre você e a SPHINX, você retém todos os direitos sobre suas Entradas e Saídas, e a SPHINX retém todos os direitos sobre o Serviço de Aplicativo (incluindo aprimoramentos e adições ao Serviço de Aplicativo, bem como novos produtos e recursos). No entanto, você concorda em não usar as Saídas para direta ou indiretamente, criar, treinar, testar ou melhorar qualquer algoritmo de aprendizado de máquina ou sistema de inteligência artificial, incluindo arquiteturas, modelos ou pesos.

Os Dados do Cliente não são usados para treinar o modelo de IA subjacente aos Assistentes de IA.

Você se compromete a que você e os usuários agindo sob sua responsabilidade não incluirão os seguintes tipos de dados na Entrada (esta lista está sujeita a alterações):

- Dados pessoais;
- Conteúdo protegido por direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual, sem a permissão dos proprietários desses direitos;
- Segredos comerciais ou informações estratégicas confidenciais;
- Conteúdo ilegal ou impróprio, incluindo incitação ao ódio, violência, informações enganosas ou qualquer outro conteúdo que viole as leis aplicáveis;
- Dados sujeitos a regulamentos específicos que são incompatíveis com o uso de Assistentes de IA, como dados de saúde regidos por leis específicas ou dados sujeitos a regulamentos de exportação.

A responsabilidade da SPHINX é excluída, independentemente das consequências da integração de tais dados na resposta. Você indenizará a SPHINX contra as consequências e, em particular, danos resultantes de qualquer recurso de terceiros, que resultariam de uma violação desta proibição. A SPHINX reserva-se o direito de suspender imediatamente o acesso aos Assistentes de IA, em caso de dúvida sobre o cumprimento desta obrigação, e de encerrar esse acesso caso seja comprovada a violação, o que você aceita.

Limitações da IA.

Os Outputs são gerados por inteligência artificial. As saídas não são verificadas pela SPHINX quanto à precisão, as quais podem ser tendenciosas e não representam as opiniões da SPHINX. A SPHINX não oferece nenhuma garantia quanto à precisão, integridade ou confiabilidade dos resultados e não será responsável de forma alguma pelo uso dos resultados ou por quaisquer omissões ou erros nos resultados. É sua responsabilidade avaliar a precisão e a adequação das saídas para seu caso de uso, inclusive submetendo as saídas à revisão humana e obtendo as permissões necessárias.

As 'Saídas' são geradas por um sistema de inteligência artificial de terceiro e são fornecidas **'NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM' ('AS IS')**, sem qualquer garantia de qualquer tipo, seja expressa ou implícita. A SPHINX se isenta de qualquer garantia de precisão, adequação a um fim específico, ou ausência de violação de direitos. **O CLIENTE é o único responsável por revisar, validar e assumir todos os riscos associados ao uso de qualquer 'Saída' gerada.**

Limitações de uso.

O volume de chamadas de API habilitadas para SIA feitas por você em um período de tempo específico pode estar sujeito a limitações a critério exclusivo da SPHINX e/ou do SIA. Essas limitações podem ser influenciadas por fatores como o volume esperado de uso em sua assinatura do Assistentes de IA.

Condições financeiras.

Os Assistentes de IA são um recurso sujeito a assinatura para escolher entre os pacotes oferecidos, diferenciados pelo volume de Tokens incluídos. Se a SPHINX disponibilizar um volume de Tokens gratuitamente, em particular para fins

de teste ou como um gesto comercial, entende-se que esses Tokens são revogáveis a qualquer momento e que esta disposição gratuita não compromete a Sphinx a lhe dar acesso gratuito aos Tokens (utilizável apenas com o ChatGPT SIA), e, de forma mais geral, para assistentes de IA, no futuro. Além do uso pelos usuários de sua organização do número de Tokens incluídos na assinatura contratada, o recurso "Assistentes de IA" será suspenso e você será informado por uma mensagem específica enviada por qualquer meio. Caberá então a você entrar em contato com seu representante de vendas se desejar assinar retroativamente uma assinatura superior pelo mesmo período, calculando a média do pagamento da diferença entre o valor da assinatura contratada e o valor da assinatura selecionado em uma segunda etapa. A v fornece um monitoramento do seu volume de uso para rastrear a porcentagem de Tokens restantes e fornece os detalhes do consumo em sua conta. Os tokens que não são usados no final da assinatura do Assistentes de IA não são reembolsáveis e não são renovados para o período subsequente. A assinatura dos Assistentes de IA é válida por um (1) ano a partir da data de assinatura, exceto no primeiro ano, quando é válida pelo período restante até a data de expiração principal da assinatura do Serviço de Aplicativo. Nesse caso, o valor da assinatura do Assistentes de IA e o volume de Tokens incluídos são calculados *pro rata temporis* para o prazo restante até a próxima data de vencimento. A assinatura dos Assistentes de IA é então renovada por períodos sucessivos de um (1) ano por acordo tácito, a menos que você o notifique de uma intenção contrária enviada três (3) meses antes do final do período atual. As faturas correspondentes à subscrição contratada serão emitidas no momento da encomenda, quando for validada a Proposta comercial IA.

Diversos

A SPHINX pode atualizar estes termos da mesma forma que a Sphinx pode atualizar seu Contrato de Cliente. Os Assistentes de IA disponibilizados também são regidos pelos termos e condições estabelecidos em seu Contrato de Cliente e nos Termos de Uso do Serviço do Aplicativo. Todos os termos em maiúsculas usados, mas não definidos nestes termos, terão os significados atribuídos a eles em seu Contrato de Cliente.

Na ausência de uma cláusula específica relativa à atualização do seu Contrato de Cliente, os seguintes princípios se aplicam à modificação destas condições: a SPHINX reserva-se o direito de modificar unilateralmente estes termos e condições gerais, em particular no que diz respeito aos termos e condições de execução dos serviços, às especificações técnicas ou às condições de uso dos serviços, a fim de se adaptar aos desenvolvimentos tecnológicos, regulamentares ou econômicos. Nesse caso, a SPHINX informará sobre quaisquer alterações substanciais enviando um e-mail para seu correspondente habitual dentro de sua organização, pelo menos trinta (30) dias antes da entrada em vigor das alterações. Se você não se opuser por escrito dentro de trinta (30) dias após a notificação, as alterações serão consideradas aceitas. O contrato continuará a ser aplicado sob as novas condições. Se você acredita que as alterações feitas afetam materialmente a execução do contrato, você pode, no prazo de trinta (30) dias após a notificação, rescindir o contrato gratuitamente, mediante notificação por escrito para a SPHINX. Entende-se que as modificações não podem afetar os elementos essenciais do contrato, como o objetivo principal dos serviços ou a duração inicial do contrato, a menos que expressamente acordado entre as partes.

CONFORMIDADE COM A RESOLUÇÃO ANPD Nº 19/2024 (TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS)

Ao assinar e concordar com os termos deste Anexo 4, o CLIENTE reconhece e concorda com as seguintes condições, essenciais para a utilização da funcionalidade "Assistentes de IA", em plena conformidade com a Resolução CD/ANPD nº 19, de 23 de agosto de 2024:

Autorização para Adoção das Cláusulas-Padrão Contratuais (CPCs)

O CLIENTE, na qualidade de **Controlador** e exportador dos dados, **INSTRUI E AUTORIZA EXPRESSAMENTE** a SPHINX, na qualidade de Operadora, a celebrar, em seu nome e por sua conta, o modelo de **Cláusulas-Padrão Contratuais** aprovado pela ANPD com o suboperador qualificado (OpenAI ou outro), na condição de importador dos dados. O CLIENTE reconhece que a celebração de tais cláusulas é um requisito legal indispensável para viabilizar a transferência internacional de dados necessária para o funcionamento desta funcionalidade.

Responsabilidade pela Avaliação de Transferência Internacional de Dados (TIA)

O CLIENTE declara ter ciência de que, na qualidade de **Controlador**, é de sua **única e exclusiva responsabilidade** a elaboração e manutenção da **Avaliação de Transferência Internacional de Dados (TIA)**, conforme exigido pelo Art. 18 da Resolução ANPD nº 19/2024. A SPHINX, como Operadora, compromete-se a prestar assistência razoável, fornecendo ao CLIENTE as informações publicamente disponíveis ou fornecidas pela OpenAI sobre as medidas de segurança técnica e organizacional implementadas, a fim de subsidiar a elaboração da TIA pelo CLIENTE. A SPHINX não se responsabiliza pelo conteúdo, conclusões ou pela própria elaboração da TIA.

Reconhecimento de Risco e Consentimento

Considerando que a utilização desta funcionalidade implica na transferência de dados para jurisdições que podem não possuir uma decisão de adequação pela ANPD (como os Estados Unidos da América), o CLIENTE, após ser devidamente informado das salvaguardas adotadas (Cláusulas-Padrão Contratuais), **reconhece e aceita os riscos residuais inerentes a tal operação**, isentando a SPHINX de responsabilidades decorrentes do regime legal e das práticas de vigilância governamental do país de destino, desde que a SPHINX e o importador dos dados cumpram com suas obrigações previstas nas CPCs.

ANEXO 5 – SPHINX CONNECT

A SPHINX comunicará previamente ao CLIENTE a lista de requisitos, a qual está em constante atualização. A instalação do ambiente na infraestrutura fornecida pelo CLIENTE será realizada remotamente pela equipe da SPHINX em data e hora agendados de comum acordo.

Para a correta instalação e funcionamento o CLIENTE compromete-se a seguir as instruções que serão enviadas com antecedência e reconhece que quaisquer atrasos em função de inadequação técnica não implicarão em quaisquer penalidades para a SPHINX.

A quantidade de contas instaladas no servidor, bem como os recursos (por exemplo, Dataviv, Mobile, entre outros) que estarão à disposição serão detalhados na Proposta comercial.

A senha de administrador do servidor será compartilhada com a SPHINX para que seja possível realizar eventuais ações corretivas e atualizações. Todo e qualquer acesso deverá ser comunicado pela SPHINX para o CLIENTE e somente poderá ser realizado com a anuência deste.

A SPHINX não poderá ser responsabilizada por quaisquer interrupções que sejam derivadas da infraestrutura (por exemplo, queda de internet, problemas nos IPs, nos certificados de segurança, entre outros), adicionalmente aos pontos dispostos no item 9 das Condições Gerais de Venda.