

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

BOM CONTROLE

Estes Termos estabelecem as condições para o uso do software Sistema Integrado de Gestão - Bom Controle. Ao utilizá-lo, você concorda integralmente com as disposições abaixo.

1. OBJETO

1.1. O presente Termo regula a cessão de uso, de forma não exclusiva e intransferível, do Sistema Integrado de Gestão – BOM CONTROLE, que inclui:

- ✓ Evolução tecnológica e atualizações
- ✓ Hospedagem e backup periódico
- ✓ Suporte técnico e consultoria
- ✓ Implantação inicial (caso contratada)

1.2. O CLIENTE poderá utilizar o software conforme quantidade de usuários prevista no plano contratado.

1.3 Havendo inclusão de usuários adicionais, a cobrança será conforme os valores unitários identificados na tabela comercial vigente, faturados no mês de utilização.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1. Implantação do Software

- ✓ Pode ser contratada no início do uso do Software.
- ✓ Agendamento em até 3 dias úteis após a assinatura do presente instrumento.
- ✓ Realizada remotamente, via videoconferência.
- ✓ A ausência do CLIENTE em reuniões sem aviso prévio de 6h implicará consumo das horas contratadas.
- ✓ O prazo para consumo das horas de implantação é de 60 dias, após o qual as horas não utilizadas expiram.

A implantação do sistema é um processo colaborativo e exige a participação ativa do CLIENTE, incluindo seus usuários designados e responsáveis pela definição de processos, sendo que o envolvimento do CLIENTE impacta diretamente no sucesso da implantação e a utilização eficaz da plataforma. A BOM CONTROLE não se responsabiliza pelo insucesso da implantação ou pelo uso inadequado do software caso o CLIENTE não cumpra seu papel no processo.

2.2. Suporte Técnico

2.2.1. Chamado através da central de atendimento ao CLIENTE, via chat, e-mail suporte@bomcontrole.com.br, telefone (11) 4118-0494 ou WhatsApp (11) 3164-3944, de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h (exceto feriados).

2.2.2. Atendimentos serão categorizados por níveis de prioridade, definidos pelos técnicos da BOM CONTROLE após análise da ocorrência. O tempo de resposta e solução varia conforme a prioridade do chamado, conforme tabela disposta no ANEXO I do presente instrumento.

2.3. Os serviços previstos no ANEXO II deste instrumento não estão cobertos pelo suporte técnico regular e caso necessários, serão cobrados à parte, conforme o valor-hora dos profissionais da BOM CONTROLE ou mediante orçamento específico. Da Atualização e Evolução Tecnológica

2.3.1. A BOM CONTROLE realizará atualizações automáticas, abrangendo:

- ✓ Ajustes legais – Implementação de mudanças exigidas por legislação aplicável.
- ✓ Melhorias técnicas – Aperfeiçoamento de módulos e inclusão de novos recursos operacionais.
- ✓ Correções de segurança e desempenho – Implementação de melhorias para garantir estabilidade e proteção de dados.

2.3.2 As atualizações serão automaticamente disponibilizadas ao CLIENTE, sem qualquer custo adicional.

2.3.3. O CLIENTE deverá utilizar sempre a versão mais atualizada do software, não sendo permitido o uso de versões obsoletas, pois podem comprometer a segurança, a integridade dos dados e o correto funcionamento do sistema.

2.3.4. A BOM CONTROLE não se responsabiliza por problemas decorrentes da recusa do CLIENTE em adotar as atualizações disponibilizadas.

2.4. Da infraestrutura necessária para a prestação dos serviços

2.4.1. Para garantir o pleno funcionamento do BOM CONTROLE, o CLIENTE deve possuir e manter a seguinte estrutura mínima:

- ✓ Sistema Operacional: Windows 10 (qualquer versão), devidamente atualizado e livre de vírus, Spyware ou outras ameaças.
- ✓ Navegador: Microsoft Edge, Google Chrome ou Mozilla Firefox, sempre atualizado.
- ✓ Extensões para o Navegador: O CLIENTE é responsável por manter ou remover extensões que possam comprometer o uso do sistema.
- ✓ Zoom do Navegador: Configuração padrão de 100%.
- ✓ Resolução de Tela: 1366 x 768 pixels.
- ✓ Hardware: Processador Core i3 ou superior, 4GB de RAM, com consumo inferior a 80% para CPU, memória e disco (recomenda-se SSD ou equipamento superior).
- ✓ Velocidade de Internet: Mínimo de 30MB.

2.4.2. O CLIENTE deve adquirir, manter e atualizar por sua conta, todos os equipamentos, softwares e infraestrutura necessários para a utilização adequada do sistema. A BOM CONTROLE não se responsabiliza por falhas técnicas ou interrupções no sistema decorrentes da não observância dos requisitos mínimos pelo CLIENTE.

2.4.3. O CLIENTE é o único responsável pela inserção e conferência de seus dados no sistema. A BOM CONTROLE não tem acesso nem interfere nas informações inseridas pelo CLIENTE no sistema, sendo este responsável por sua integridade e gerenciamento.

3. VALORES, PAGAMENTOS E MULTAS

- ✓ O CLIENTE pagará mensalmente os valores conforme plano contratado, e independentemente do número de usuários ativos, acrescidos de eventuais usuários extras ou serviços adicionais.
- ✓ Os valores dos planos, usuários adicionais e serviços serão definidos conforme a tabela comercial vigente da BOM CONTROLE, disponível no site oficial (<https://bomcontrole.com.br/precos>), podendo ser atualizada mediante comunicação prévia ao CLIENTE com antecedência mínima

de 30 (trinta) dias.

✓ Caso o CLIENTE não concorde com a atualização dos valores, poderá solicitar o cancelamento do contrato no prazo de até 30 (trinta) dias contados da comunicação, permanecendo, nesse período, sujeito aos valores anteriormente praticados.

✓ O CLIENTE deverá solicitar, através do e-mail financeiro@bomcontrole.com.br, a redução da quantidade de usuários do plano contratado (downgrade), sendo que esta, somente será validada, após a confirmação pela BOM CONTROLE.

✓ O primeiro pagamento será proporcional, conforme a data de ativação.

✓ Implantação do Software: Se contratado, nos termos da cláusula 2.1., será cobrada por hora e com base no plano definido pelo CLIENTE, definido na proposta comercial.

⚠ Consequência de atraso:

+5 dias → **Suspensão** da licença e bloqueio de acesso até regularização.

+60 dias → **Cancelamento** definitivo da licença.

- **Multas:**

Atraso no pagamento de qualquer fatura: multa de 2% sobre o valor devido + 1% ao mês de juros e correção monetária.

Cancelamento do sistema por inadimplência: multa correspondente a 1 (uma) parcela do plano contratado, sem prejuízo das parcelas em aberto.

✓ Em caso de serem instituídos tributos não previstos ou majoração das alíquotas após celebração do contrato, a BOM CONTROLE poderá repassá-los ao CLIENTE.

✓ Os valores dos serviços poderão ser revistos após cada período de 12 (doze) meses contados da data de ativação, em razão de fatores como reposicionamento comercial do sistema, evolução tecnológica da plataforma, inclusão, alteração ou ampliação de funcionalidades, melhorias de desempenho, mudanças no escopo dos serviços, aumento de custos operacionais, de infraestrutura, de insumos, de encargos ou de quaisquer outras despesas relacionadas à prestação dos serviços. Eventuais revisões de valores serão comunicadas previamente ao CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, passando os novos valores a vigorar após esse prazo.

✓ A cobrança corresponderá ao plano contratado e será realizada de acordo com a proposta comercial aceita pelo CLIENTE. Em se tratando de valores fixos, não haverá redução em razão de eventuais licenças inativas.

✓ A redução de usuários somente se confirmará após o envio da autorização por parte da BOM CONTROLE, mediante observância por parte do CLIENTE ao procedimento indicado na cláusula 3.

4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

4.1. O contrato tem **prazo indeterminado**, iniciando-se na **data de ativação**.

4.1.1. A BOM CONTROLE poderá suspender imediatamente o acesso do CLIENTE ao sistema, independentemente de aviso prévio, caso identifique uso abusivo, ilícito, fraudulento ou que represente risco à segurança, estabilidade ou funcionamento da plataforma.

✦ **Cancelamento pelo CLIENTE:**

- Deve ser solicitado com **30 dias de antecedência** pelo e-mail financeiro@bomcontrole.com.br. Durante o aviso prévio, a plataforma **permanecerá ativa** e as mensalidades serão cobradas normalmente.

✦ **Se o cancelamento for antes de 30 dias da ativação:**

- Não haverá reembolso dos valores pagos, em decorrência dos custos imediatos assumidos pela BOM CONTROLE para o redimensionamento dos servidores.
- O valor a ser devolvido será calculado considerando custos operacionais incorridos, incluindo, mas não se limitando, à configuração da infraestrutura, ativação do ambiente e disponibilização da plataforma ao CLIENTE.

✦ **Cancelamento pela BOM CONTROLE:**

- Independente de aviso ou notificação em caso de **inadimplência do CLIENTE**;
- Por qualquer das partes em caso de falência, recuperação judicial ou liquidação da outra parte.

-

✦ **Exportação de dados:**

- O CLIENTE deve extrair seus dados antes do encerramento do contrato, por meio de recursos disponíveis no sistema, sendo exportação de XLS/CSV, PDF ou Download de arquivos, podendo variar o método de extração de acordo com o item.
- Após a rescisão, os dados serão excluídos imediatamente e permanentemente

4.2. Em qualquer hipótese de rescisão do contrato, está somente operará após o cumprimento da obrigação, pelo CLIENTE, do adimplemento das parcelas eventualmente em aberto.

5. DAS OBRIGAÇÕES

5.1. Obrigações da BOM CONTROLE:

a) Garantir a disponibilidade do serviço em 99% ao ano, salvo:

- Interrupções planejadas, mediante aviso prévio de 8 horas.
- Casos de força maior, incluindo desastres naturais, ações governamentais, greves (exceto de seus funcionários) e falhas do provedor de internet.

b) Fornecer suporte técnico e serviços por equipe capacitada.

c) Assegurar a segurança e confidencialidade dos dados do CLIENTE, comprometendo-se a:

- Não alterar, acessar ou divulgar dados do CLIENTE, exceto por exigência legal ou mediante autorização expressa.
- Utilizar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção das informações.

d) Corrigir eventuais defeitos do sistema dentro de um prazo razoável, compatível com a gravidade do problema reportado.

5.2. Obrigações do CLIENTE:

a) Abster-se de locar, sublocar, vender, ceder, transferir, emprestar ou permitir o uso do Sistema por terceiros, salvo quando se tratar da concessão de acesso individualizado a colaboradores, parceiros ou clientes da própria CONTRATANTE, desde que vinculados à base contratada em seu CNPJ, para fins exclusivos de execução de suas

atividades, como, por exemplo, em modelo de BPO financeiro.

A CONTRATANTE permanecerá como única e exclusiva responsável contratual e financeira pela utilização do Sistema, inclusive quanto à criação e gestão dos logins individuais dos usuários, que deverão respeitar o limite de acessos previstos no plano contratado e não poderão, em nenhuma hipótese, ser compartilhados entre diferentes pessoas.

- Caso descumpra esta obrigação, deverá pagar à BOM CONTROLE **indenização mínima de 50% do total de 12 mensalidades**, sem prejuízo de perdas e danos adicionais e eventuais sanções civis e criminais.

b) Efetuar os pagamentos devidos pontualmente, conforme planos, valores e prazos estipulados na proposta comercial.

c) Manter a estrutura mínima exigida para o correto funcionamento do sistema, conforme descrito na cláusula 2.4.

d) Fornecer corretamente os documentos fiscais necessários e cumprir suas obrigações legais, independentemente do serviço contratado.

e) Gerenciar o cadastro de usuários, atribuindo permissões de acesso e garantindo a segurança das senhas.

f) Solicitar a redução de usuários adicionais ao plano contratado via chamado manual endereçada ao e-mail financeiro@bomcontrole.com.br.

g) Manter sob sigilo suas credenciais de acesso, responsabilizando-se integralmente por todas as operações realizadas mediante autenticação válida no sistema.

h) Não utilizar o sistema para práticas ilícitas, fraudulentas, envio de spam, violação de direitos de terceiros, lavagem de dinheiro, armazenamento de conteúdo ilegal ou qualquer atividade que possa comprometer a segurança, estabilidade ou reputação da plataforma.

5.3. Nenhuma das partes poderá contratar empregados ou ex-empregados da outra parte, que tenham participado da prestação de serviços objeto deste contrato, por um período de 12 meses após o encerramento do contrato. O descumprimento desta cláusula pode resultar em rescisão motivada, multa correspondente a três mensalidades e responsabilização por perdas e danos devidamente comprovados.

6. DAS GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

6.1. A BOM CONTROLE garante o funcionamento do sistema de forma permanente, desde que o CLIENTE:

- ✓ Esteja adimplente com os pagamentos devidos.
- ✓ Mantenha o sistema corretamente instalado e parametrizado.
- ✓ Atenda aos requisitos mínimos de hardware e software previstos na cláusula 2.4.
- ✓ Utilize o sistema adequadamente, conforme suas diretrizes e funcionalidades.

A garantia não cobre falhas decorrentes de mau uso, infraestrutura inadequada ou inadimplência do CLIENTE.

6.2. A BOM CONTROLE **não se responsabiliza por problemas, danos ou prejuízos** decorrentes de:

- ✗ Decisões tomadas com base em informações extraídas do sistema.
- ✗ Erros resultantes de **negligência, imprudência ou imperícia** no uso do software pelo CLIENTE ou seus usuários.
- ✗ Ocorrências de **caso fortuito ou força maior**, conforme artigo **393 do Código Civil**.

6.3. A BOM CONTROLE não oferece garantia nem se responsabiliza por:

Programas ou serviços terceirizados utilizados pelo CLIENTE, ainda que integrados ao sistema.

Aplicações externas que interajam com o software BOM CONTROLE. O CLIENTE é exclusivamente responsável por contratar e gerenciar tais serviços.

6.3.1. O CLIENTE reconhece que integrações com terceiros podem sofrer alterações, indisponibilidades ou descontinuidade sem aviso prévio, não sendo responsabilidade da BOM CONTROLE garantir seu funcionamento contínuo.

6.3.2. A utilização de integrações externas é de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, incluindo contratação, configuração, manutenção e eventuais custos envolvidos.

6.4. O CLIENTE é o único responsável:

- ✓ Pelos dados inseridos no sistema e pela definição de permissões de acesso.
 - ✓ Pela exatidão e conferência das informações lançadas.
 - ✓ Pelo uso adequado das ferramentas do software, isentando a BOM CONTROLE de responsabilidade por inconsistências nos resultados esperados.
- A BOM CONTROLE não acessa, altera ou interfere nos dados do CLIENTE.

6.5. A BOM CONTROLE fica isenta de responsabilidade por falhas nos serviços ou resultados do sistema nos seguintes casos:

✦ Fatores externos e eventos imprevisíveis:

- ✓ Caso fortuito ou força maior (desastres naturais, greves, falhas de infraestrutura, etc.).
- ✓ Ataques de vírus, malwares ou interferências causadas por programas externos.

✦ Uso inadequado ou erros do CLIENTE:

- ✓ Mau uso do software, falha de operação ou configuração inadequada.
- ✓ Uso do sistema por **usuários inexperientes, sem treinamento ou de forma imprópria**.
- ✓ Modificação de usuários sem a observância do procedimento indicado na cláusula 5.2, alínea “f”.
- ✓ Problemas técnicos relacionados a **equipamentos, rede, energia ou softwares contratados pelo CLIENTE**.

✦ Acessos e manipulação indevida de dados:

- ✓ Acesso, interceptação, alteração ou exclusão de arquivos por terceiros.
- ✓ Falhas no gerenciamento de permissões ou senhas pelo CLIENTE.

6.6. A BOM CONTROLE não se responsabiliza por opiniões, declarações ou informações publicadas por terceiros em seu site ou

plataforma, denominado “Conteúdo de Terceiros”, uma vez que tais conteúdos refletem apenas a visão pessoal dos respectivos autores.

6.7. A BOM CONTROLE não responde por:

✗ Danos indiretos ou consequenciais.

✗ Lucros cessantes resultantes do uso do sistema.

Caso a BOM CONTROLE seja acionada judicialmente por terceiros vinculados exclusivamente ao CLIENTE, terá direito de regresso contra o CLIENTE para reembolso de valores pagos, incluindo custas e despesas judiciais.

6.8 A BOM CONTROLE e seus técnicos não se responsabilizam por danos decorrentes de mau uso ou de inabilidade do usuário do CLIENTE em extrair informações obtidas do Sistema, ficando desde já estabelecido que a responsabilidade pela manutenção e conferência dos dados extraídos é de exclusiva responsabilidade do CLIENTE;

7. DA CONFIDENCIALIDADE

7.1. As partes comprometem-se a manter sigilo absoluto sobre quaisquer Informações Confidenciais relativas ao sistema, serviços, dados de usuários e segredos industriais, não podendo divulgá-las ou utilizá-las para fins alheios ao contrato.

7.2. O dever de confidencialidade se estende a todos os representantes legais, diretores, empregados, agentes e consultores de ambas as partes.

7.3. A divulgação de Informações Confidenciais somente será permitida em caso de:

✓ Exigência legal ou determinação judicial/administrativa.

✓ Ordem de autoridade competente, limitando-se ao necessário e adotando medidas para preservar a confidencialidade.

7.4. O descumprimento desta cláusula poderá causar danos irreparáveis, obrigando a parte infratora a indenizar os prejuízos sofridos pela parte prejudicada.

7.5. A obrigação de sigilo permanece válida mesmo após o encerramento do contrato, enquanto as informações mantiverem caráter confidencial.

7.6. Uso da marca: A BOM CONTROLE somente poderá utilizar a marca do CLIENTE para fins publicitários mediante autorização formal.

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. O sistema, manuais, documentação técnica, marcas e demais sinais distintivos são de propriedade exclusiva da BOM CONTROLE e/ou de terceiros licenciados, sendo concedido ao CLIENTE apenas o direito de uso, nos limites deste contrato.

8.2. Quaisquer melhorias ou implementações realizadas no sistema, ainda que a pedido do CLIENTE, serão de propriedade exclusiva da BOM CONTROLE, podendo ser incorporadas ao software ou utilizadas conforme seu interesse, sem gerar qualquer direito de uso, comercialização ou compensação ao CLIENTE. Cópias não autorizadas do sistema são proibidas, e sua existência, dentro ou fora do ambiente do CLIENTE, configura violação de direitos, sujeitando-o às

penalidades previstas neste contrato e na legislação aplicável.

8.3. A infração a esta cláusula autoriza a BOM CONTROLE a exigir reparação integral pelos prejuízos sofridos, além das demais penalidades legais e contratuais cabíveis.

9. DA PROTEÇÃO DE DADOS

9.1. As partes reconhecem que a BOM CONTROLE atua como operadora dos Dados Pessoais inseridos no software, enquanto o CLIENTE é o controlador dos dados, sendo responsável pela sua gestão. Ambas as partes comprometem-se a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

9.2. Os Dados Pessoais inseridos pelo CLIENTE no software são de sua exclusiva responsabilidade e administração, não podendo a BOM

CONTROLE utilizá-los para qualquer outra finalidade.

9.3. As partes assegurarão que seus funcionários, representantes e terceiros com acesso aos dados cumpram as normas de proteção e confidencialidade estabelecidas neste contrato e na legislação vigente.

9.4. A BOM CONTROLE prestará suporte ao CLIENTE no cumprimento de suas obrigações legais de proteção de dados, incluindo medidas de segurança, avaliação de impacto e notificações às autoridades competentes, quando aplicável.

9.5. O CLIENTE autoriza que os Dados Pessoais armazenados na plataforma sejam compartilhados com subcontratadas da BOM CONTROLE, desde que cumpram integralmente a legislação de proteção de dados. A BOM CONTROLE responderá por qualquer violação decorrente de falhas dessas empresas.

9.6. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a parte responsável deverá notificar a outra em até 24h, detalhando dados afetados e titulares impactados e a extensão do dano e medidas adotadas para mitigação.

10. CONTRATAÇÃO DE WHATSAPP

10.1 O CLIENTE declara estar ciente de que o serviço de integração com o WhatsApp é prestado por empresa terceirizada, não estando sob responsabilidade da BOMCONTROLE, que se exime de qualquer obrigação quanto à sua operação, falhas, interrupções ou níveis de serviço (SLA).

10.1.1 Em caso de interrupção temporária ou permanente, a prestadora garante SLA de até 24 (vinte e quatro) horas para correção de erros que impactem a continuidade do serviço. De toda forma, referida SLA é de obrigação da prestadora, não respondendo a BOMCONTROLE, sob qualquer hipótese, por eventuais desatendimentos do prazo.

10.1.2 O CLIENTE poderá solicitar a exclusão deste serviço adicional, sem custos, com reflexo na fatura subsequente à solicitação.

11. SLA - Service Level Agreement

11.1. A BOM CONTROLE não garante disponibilidade integral (100%) do sistema, comprometendo-se, contudo, a manter um SLA (Service Level Agreement) de 99% ao ano, desde que o CLIENTE cumpra as suas obrigações contratuais.

11.2. O SLA não se aplicará nos seguintes casos:

- a) Problemas na infraestrutura do CLIENTE ou falhas do fornecedor de internet.
- b) Interrupções programadas para manutenção técnica, informadas previamente e realizadas preferencialmente em horários de menor uso.
- c) Intervenções emergenciais de segurança, como correções de vulnerabilidades ou ataques cibernéticos.
- d) Suspensão do serviço por inadimplência ou violação contratual pelo CLIENTE.
- e) Casos fortuitos ou de força maior, incluindo desastres naturais,

ações governamentais, conflitos civis, greves (exceto de funcionários da BOM CONTROLE) e demais eventos imprevisíveis.

Ocorrendo qualquer uma das situações acima, o tempo de indisponibilidade não será computado para fins de verificação do SLA.

11.3. Caso o SLA anual não seja cumprido, o CLIENTE poderá solicitar um desconto proporcional à indisponibilidade, conforme a tabela abaixo:

Disponibilidade do Serviço	Desconto Aplicável
98,9% até 97,0%	3%
96,9% até 95,0%	5%
94,9% até 90,0%	10%
Abaixo de 89,9%	20%

O desconto será concedido na fatura do mês subsequente, desde que:

São Caetano do Sul, {{Dia}} de {{Mês}} de {{Ano}}

✓ O CLIENTE formalize a solicitação à BOM CONTROLE em até 72 horas após a constatação da indisponibilidade.

✓ A BOM CONTROLE valide e confirme o descumprimento do SLA.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

12.1. **Independência das Cláusulas:** Caso qualquer disposição deste contrato seja considerada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em pleno vigor e efeito.

12.2. **Alterações Contratuais:** A BOM CONTROLE reserva-se o direito de alterar, modificar ou atualizar, a qualquer momento, as cláusulas e condições deste Termo de Uso, visando adequação legal, melhorias operacionais, evolução tecnológica ou alterações nos serviços prestados. As alterações serão comunicadas ao CLIENTE por meio dos canais oficiais da empresa, incluindo e-mail cadastrado ou aviso no sistema, e entrarão em vigor após 30 (trinta) dias contados da data da comunicação. Caso o CLIENTE não concorde com as alterações, poderá solicitar a rescisão do contrato dentro deste prazo.

12.3. **Não Configuração de Vínculo:** Este contrato não estabelece qualquer vínculo societário, empregatício ou associativo entre as partes, sendo cada uma delas **independente e autônoma** em suas obrigações.

12.4. **Comunicações:** Todas as notificações e comunicações entre as partes deverão ser feitas por escrito, por meio de e-mail ou correspondência para os endereços indicados no contrato, considerando-se recebidas no prazo de até **48 horas** após o envio.

12.5. **Foro de Eleição:** As partes elegem o foro da **Comarca de São Caetano do Sul/SP**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais litígios decorrentes deste contrato.

12.6. **Assinatura Eletrônica:** Este contrato poderá ser firmado por **meio eletrônico, com ou sem certificado digital**, conforme permitido pela **Medida Provisória nº 2.200-2/2001**, possuindo o **mesmo valor jurídico** de um contrato assinado fisicamente, sendo dispensada qualquer impressão ou reconhecimento de firma.

ANEXO I

Prioridade	Descrição do Problema	Tempo Máximo de Resposta	Tempo Máximo de Resolução
 Urgente	Indisponibilidade total do sistema, sem alternativa.	1h	4h
 Alta	Funções essenciais parcialmente indisponíveis, sem alternativa.	12h	36h
 Normal	Funções essenciais parcialmente indisponíveis, com alternativa.	12h	10 dias
 Normal	Funções não essenciais parcialmente indisponíveis, sem alternativa.	12h	15 dias
 Baixa	Funções não essenciais parcialmente indisponíveis, com alternativa.	24h	20 dias

ANEXO II

Serviço Excluído	Descrição
Correção de erros por uso indevido	Recuperação de arquivos e falhas decorrentes de erro operacional do CLIENTE, problemas no equipamento, sistema operacional, instalação elétrica ou interferência de outros programas.
Atualização de versão	Atualização da versão do software e de outros artefatos disponibilizados pela BOM CONTROLE na infraestrutura do CLIENTE.
Conversão de sistema e base de dados	Conversão de dados do CLIENTE para o software da BOM CONTROLE ou migração entre bases de dados.
Implantação e configuração de dispositivos	Implantação, parametrização de rotinas e configuração de equipamentos ou dispositivos adicionais.
Acompanhamento de rotinas	Monitoramento da execução de rotinas do CLIENTE e conferência de informações inseridas no sistema.
Desenvolvimento de funcionalidades personalizadas	Criação, alteração ou customização de funções específicas no software, conforme solicitação do CLIENTE.
Treinamento de usuários	Qualquer treinamento adicional solicitado após a implantação, conforme regras do item 2.1.