

3. Escopo técnico

O escopo técnico detalha a solução que trará maior eficiência ao seu negócio, conforme mencionado na Proposta Comercial, por meio de: produtos, módulos e quantidade de licenças contempladas, além da estimativa dos arquivos para fins de armazenamento, de transporte, de distribuição e das características da infraestrutura. O escopo descrito abaixo é o apresentado como necessidade pela instituição e que será entregue neste projeto.

Soluções

Consultoria de Implantação	Volúmetria
<ul style="list-style-type: none">50 horas avulsas de consultoria para apoio no projeto de implantação.	20 licenças

** Após o consumo das 50 horas contratadas, se necessário o cliente deverá contratar horas adicionais, estando sob a sua responsabilidade o controle das horas consumidas e apontadas pela Pixeon, bem como, sua validação diária imediata. Caso haja sobra de horas, estas poderão ser utilizadas a critério do cliente, mesmo que em outras unidades.*

Integrações

Integrações que fazem parte da solução
<ul style="list-style-type: none">Integração com o portal de compras Síntese.

Migração de dados

Migrações
<ul style="list-style-type: none">A migração de dados será de responsabilidade do cliente que realizará cópia da base de dados do Hospital Fernando Bezerra, bem como deverá criar e executar os Scripts para limpeza das informações.

Exclusões de escopo

Serão entregues todos os itens acima listados como "Escopo Técnico". Todo e qualquer item não listado não faz parte do escopo e deverá ser tratado em novo projeto complementar, tais como:

- Não foram previstos neste projeto migrações de dados de aplicações legadas;
- Esta implantação não considera agendas realizadas presencialmente, assim como os custos dessa modalidade;
- Não foram listadas integrações com sistemas de controle de acesso;
- Não há previsão de célula de atendimento após a implantação.

4. Requisito de infraestrutura

Os requisitos a seguir foram dimensionados conforme a solução proposta neste projeto, bem como os acessos e desempenho esperado em seu processamento.

4.1. Servidores

As soluções *On Premises* serão entregues na modalidade *On Premises*, em que o Hospital de Campanha Covid-19 ISMEP tem a responsabilidade de fornecer toda a infraestrutura, segurança, manutenção e configuração de hardware e software necessários para que o sistema possa funcionar de forma adequada.

Nessa modalidade, o Hospital de Campanha Covid-19 ISMEP se responsabiliza pela garantia de funcionamento pleno das funcionalidades, bem como a recuperação em caso de problemas nos recursos computacionais.

Neste projeto as soluções projetadas foram:

PIXEON SMART HIS:

Modalidade de instalação: *On Premise*

Os equipamentos abaixo foram estimados para atender a esse projeto, respeitando o escopo de produtos acima citados e o número de terminais conectados. O Hospital de Campanha Covid-19 ISMEP se responsabiliza por acompanhar e implementar as recomendações de infraestrutura, disponibilizadas pela PIXEON, sempre que necessário.

Requisito de Servidor 1 - *On Premise*:

Descrição	Configurações
Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> Até 50 licenças: Xeon Quad-Core ou superior; Acima de 50 licenças: Xeon Octa-Core ou superior. Até 20 licenças: RAM 16 GB ou superior; Acima de 50 licenças: RAM 64 GB ou superior.
Armazenamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 20 licenças: 2 HDD, 1 TB, 7.200 RPM, RAID 1 ou superior. <i>*Se houver espelhamento de banco de dados, o requisito é o seguinte: 2x 500 GB ou superior.</i> Até 50 licenças: 2 HDD, 2 SAS DE 600 GB, 15.000 RPM, RAID 1 ou superior. <i>* Se houver espelhamento de banco de dados, o requisito é o seguinte: 2x 1 TB ou superior.</i> Acima de 50 licenças: 2 HDD, 2 SAS DE 600 GB, 15.000 RPM, RAID 1 ou superior. Recomendado uso de storage. <i>*Se houver espelhamento de banco de dados, o requisito é o seguinte: 2x 1 TB ou superior.</i>
Sistema Operacional	<p>Mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para SQL Server: Windows Server 2012 com Service Pack 2; Para Oracle: CentOS 6; Para SapDB/MaxDB: CentOS 6. <p>Recomendado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para SQL Server: Windows Server 2016; Para SapDB/MaxDB: Red Hat.
Banco de Dados	<p>Mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft SQL Server 2008 R2; Oracle 8i;

	<p><i>*Para o SQL, é necessário que o idioma utilizado seja us_english.</i></p> <p>Recomendado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL Server 2016; • Oracle 12g.
Conectividade	<ul style="list-style-type: none"> • Placa de Rede: Gigabit
Requisitos de Software do Servidor (Terminal Server)	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2008 R2 ou superior.
Requisitos de Hardware do Servidor (Terminal Server)	<ul style="list-style-type: none"> • CPU: Até 50 licenças: Xeon Quad-Core ou superior; Acima de 50 licenças: Xeon Octa-Core ou superior. • Memória: Até 50 licenças: RAM 8 GB ou superior; Acima de 50 licenças: RAM 16 GB ou superior. • Armazenamento: Até 50 licenças: 1 HDD, 250 GB ou superior; Acima de 50 licenças: 1 HDD, 500 GB ou superior. • Rede: Gigabit

4.2. Estações de Trabalho (*Workstations*)

Descrição	Configurações
Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • CPU: i3 ou superior • Memória: 4 GB ou superior • Armazenamento: 500 GB ou superior. • Conectividade: 1 Gbps ou superior • Velocidade de download: 2Mbps ou superior + 350 Kbps por estação. • Rede: 2 Mbps de uplink (ou superior) + Latência de ping inferior a 500 ms. • Monitor: Resolução mínima 1280 x 768 ou superior • Porta serial: On board.
Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Arquivo FOXFONT.FON; • Pacote PowerBuilder: para instalação do Smart com • PowerBuilder 12, as DLLs são instaladas com o PB12DK. • Microsoft .NET Framework 4.0 ou superior.
Sistema Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 ou superior
Periféricos Compatíveis	<p>Para impressão dos relatórios do Smart, sugerimos a utilização de impressoras laser com configuração A4 para melhor qualidade de leitura e apresentação dos relatórios impressos.</p> <p>É possível a utilização de scanner na digitalização de documentos do paciente, bem como do atendimento e/ou do controle de faturamento e guias.</p> <p>O Smart imprime etiquetas em vários formatos, possibilitando a impressão de código de barras com os dados configuráveis do sistema.</p> <p>Impressoras e scanners homologados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impressora Argox OS214 PLUS; • Impressora Argox OS214; • Impressora Argox OS-2140D; • Impressora Zebra TLP 2244; • Impressora Zebra TLP 2824; • Impressora Zebra GK 420T; • Impressora Zebra GC 420T; • Impressora Zebra ZD 500; • Impressora Zebra HC 100; • Impressora Zebra ZT 230; • Impressora Zebra ZT400; • Scanner com protocolo Twain.
Navegadores	<p>Navegadores Homologados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer 8 ou superior. • Google Chrome60 ou superior. • Firefox 55 ou superior.

5. Implantação e Suporte

IMPLANTAÇÃO

Você será recepcionado por um time que é movido pelo projeto de cada cliente e nesse projeto nosso combustível é a sua Instituição e construiremos com você o melhor caminho neste importante momento. Dedicaremos um Gerente de Projetos que estará a seu lado para conduzi-lo em toda a caminhada, que é apoiada e conectada à Metodologia Live. Essa pessoa estará sempre pronta para te acompanhar nessa Jornada.

A Metodologia Live possibilita maior disponibilidade e flexibilidade de agendas, treinamentos gravados para consulta a qualquer momento, proximidade com conexão online entre Cliente e Consultor, monitoramento e comunicação em tempo real e redução de custos de deslocamentos.

A Metodologia Live é totalmente online e conectada! Confira nossos cases e depoimentos: <https://www.pixeon.com/depoimentos/>

Como entregamos?

Este projeto é nosso elo! Dessa forma, cuidamos para conhecer e entender mais sobre você e suas expectativas. Nosso propósito de entendimento se inicia no alinhamento e apresentação a você de todo o processo e planejamento de nosso projeto, até a entrega final com a percepção de valor na sua utilização. A missão deste time é contribuir para seus resultados. Como faremos isso? Mantendo uma estrutura de aprendizado, criação e inovação para alavancar e contribuir com o seu sucesso. Essa jornada é nossa e construiremos isso juntos, numa só missão.

Você conta com um Gerente de Projetos e uma equipe de Consultores que se apresentará na abertura do projeto e ajudará você na construção do seu sucesso. O planejamento é realizado e alinhado com você para se adequar ao objetivo final de alcançar eficiência operacional e segurança do paciente.

Nossa execução acontece de forma conjunta e com *checkpoints* de alinhamento. Nosso grande objetivo é que você perceba que entregamos a solução construída em conjunto ao final do nosso projeto e que ao longo do caminho possamos monitorar essa evolução.

Documentações e Acompanhamento

O projeto percorrerá os processos da Metodologia Live e o Gerente de Projetos tem o dever de repassar as documentações e status. Assim como o cliente tem o dever de entregá-las validadas/assinadas, após consenso. O acompanhamento e documentação do projeto são artefatos importantes na metodologia utilizada pela Pixeon.

Mudança de Escopo

A mudança do escopo planejada compreende a alteração dos itens que foram combinados no processo de venda, como responsáveis pela atividade, número de treinamentos, número de pessoas treinadas, produtos contemplados, fluxos não previstos em escopo, customizações, configurações de hardware e software externos à solução contratada. Tais itens precisam ser avaliados e renegociados, podendo, assim, alterar o projeto original.

Escalonamento

Durante um projeto, o ponto de comunicação de cada cliente é realizado com o Gerente de Projetos designado para ele. Em casos de não se conseguir o contato com o gerente de projetos e/ou necessitar de redirecionamento, existe um processo de escalonamento onde o gerente responsável irá atendê-lo. Se necessário, ainda é possível acionar o Responsável pela Unidade de Negócios (*Head* da BU).

SUPORTE

Conte com um Suporte 5 Estrelas!

Nosso jeito PIXEON de SER e FAZER nos inspira a cada dia, e em nosso Suporte Técnico não poderia ser diferente. Trabalhar com Propósito, agregar valor a você, nosso cliente, por meio de uma Experiência Única e contribuir para que seus resultados sejam plenos, fazem parte de nossas práticas diárias.

Para entender um pouco mais do que falamos acima, veja o que alguns de nossos clientes estão falando sobre nosso atendimento:

A proximidade que você merece

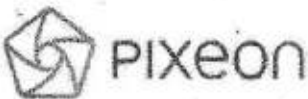
Sempre que precisar, você poderá falar conosco pelo PORTAL DO CLIENTE. Como você sabe, a proximidade e a excelência são nossos motivadores. Por isso, esse canal foi criado especialmente para nos conectarmos. Por lá, você pode acessar documentos dos nossos produtos que vão te ajudar a melhorar sua experiência, além de acompanhar passo a passo a evolução de seu atendimento.

E não são só os setores técnicos que podem ser acessados pelo nosso portal: é possível também acionar nosso setor comercial e financeiro, assim como o nosso canal de ouvidoria.

Todos os dias, as empresas da área da saúde se dedicam ao máximo para promover excelência no atendimento à Vida. Pensando nisso, nosso Suporte conta com as melhores práticas de Mercado para atendê-lo de forma ágil e colaborativa.

No Portal do Cliente, você pode acompanhar os seus chamados com previsibilidade de solução por meio do nosso SLA (*Service Level Agreement*). O SLA é um objetivo de atendimento, em que nos comprometemos em realizar os melhores esforços para resolver os chamados dentro de prazos coerentes com cada tipo de serviço acionado, e com sua respectiva gravidade.

Assim você pode ter mais controle, transparência e acompanhamento em tempo real das suas interações.



O Suporte tem como escopo o atendimento de falhas técnicas e saneamento de dúvidas pontuais sobre os processos e funcionalidades das soluções Pixeon.

Falha Técnica: Falha técnica é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço Pixeon e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.

Dúvida: Entende-se como dúvida a solicitação de informações pontuais que complementam procedimentos a serem executados no sistema.

Também estamos sempre prontos para apoiá-los das 08:00h às 18:00h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, inclusive em emendas de feriados pelo telefone (11) 2146-1300. Nos feriados nacionais fazemos uma pausa para recarregar as energias.

Suporte 24X7

Se contratado o Suporte Pixeon 24h tem o objetivo de atender as necessidades de clientes que operam em regime de 24x7, suportando-os na garantia da continuidade de suas operações e oferecendo atendimento especializado para tratamento de incidentes críticos que impactam severamente a operação e/ou o paciente.

O atendimento é realizado entre 18h01 e 07h59 (Horário de Brasília) de segunda a sexta-feira e aos sábados, domingos e feriados das 00h00 às 23h59 e está disponível em regime de sobreaviso exclusivamente para atendimento telefônico.

Nossas práticas de atendimento são constantemente atualizadas para atendê-lo com agilidade e excelência e estão disponíveis aos nossos Clientes através do Manual do Portal do Cliente e Suporte.

7 Termo de Aceite Técnico

É com alegria que estamos caminhando rumo à nossa parceria!

Após analisarmos o Projeto Técnico referente à solução apresentada OP-35158, declaro estar ciente de toda nossa necessidade e afirmamos que esse projeto está apto a nos atender.

Diante disso, daremos continuidade na construção dessa parceria e solicitamos uma Proposta Comercial, com definição de prazos e valores para dar continuidade ao projeto.

Stakeholders do Projeto		
Nome:	Cargo:	E-mail:
Genaro Carrazone	Consultor de TI	genaro@trecchina.com.br
Maria Luiza Mota da Silva	Diretora	medialuz@hotmail.com

As Partes neste ato declaram que (i) é admitida como válida e verdadeira a assinatura deste Termo por meio de certificado digital emitido por entidades credenciadas para tanto pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil; e (ii) são admitidas como válidas e originais as vias deste Termo emitidas por meios de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil.

São Caetano do Sul e 06 de maio de 2021.

Responsável Técnico

CPF:

Maria Luiza Mota da Silva

INST. SOCIAL DAS MEDANERAS DA PAZ - H.M.S.M.
Maria Luiza Mota da Silva
Diretora Administrativa
CRA/PE nº 12306



ANEXO IV – SERVIÇOS

1. Aplicação

1.1 O presente anexo somente será aplicável em caso de contratação de qualquer tipo de serviços, sendo que tal contratação deve constar de forma expressa no Termo de Aceite.

2. Vigência

2.1 No caso de contratação dos serviços de suporte, manutenção e atualização, ou ainda, implantação e treinamento, deve ser respeitado o prazo definido no Termo de Aceite.

3. Serviços de Implantação e Treinamento

3.1 A CONTRATADA disponibilizará o acesso ou instalará o PRODUTO no ambiente operacional da CONTRATANTE, conforme disposto no Anexo III – Projeto Técnico.

3.1.1 Para o funcionamento adequado do PRODUTO, a CONTRATANTE deverá manter seu parque de equipamentos atualizado, e de acordo com as especificações técnicas recomendadas pela CONTRATADA.

3.1.2 A CONTRATANTE deverá disponibilizar a infraestrutura necessária para que a CONTRATADA proceda com a instalação do PRODUTO no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

3.1.2.1 A ausência de disponibilização (parcial ou totalmente) da infraestrutura pela CONTRATANTE não impede o início das cobranças determinadas na Proposta Comercial (Anexo II) pela CONTRATADA.

3.2 A prestação de serviços ocorrerá sempre em horário comercial. A CONTRATADA contatará a CONTRATANTE informando as possibilidades de agenda, contendo data e horário para realizar a instalação. A CONTRATANTE deverá providenciar a confirmação do agendamento e a infraestrutura necessária para a instalação com antecedência de 5 (cinco) dias úteis contados do envio de agenda por parte da CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual e aplicação das multas e sanções cabíveis.

3.3 A CONTRATADA aplicará treinamento para os usuários finais pelo período previsto nos cronogramas e/ou horas de treinamento, respeitando o número de turmas e participantes definidos no escopo do projeto.

3.4 Em caso de necessidade de treinamento adicional, em horas ou em número de pessoas a serem treinadas, a CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE as condições de contratação, através de nova Proposta Comercial, a ser assinada pela CONTRATANTE visando formalizar tal contratação entre as Partes.

3.5 A CONTRATADA não se responsabilizará por quaisquer problemas ou prejuízos que a CONTRATANTE possa vir a sofrer devido a deficiências ou não adaptações ao PRODUTO, ou ao não cumprimento de cronogramas, e a não realização de tarefas com as quais a CONTRATADA não tenha expressamente concordado e previamente aprovado.

3.6 A CONTRATANTE deverá disponibilizar profissional interno habilitado para acompanhamento dos trabalhos, em tempo integral ou parcial, inclusive, com poderes para assinar documentos técnicos. Este profissional terá como responsabilidade a comunicação entre a CONTRATADA, os usuários finais do PRODUTO, gestores e stakeholders da CONTRATANTE. Deverá, ainda, realizar o gerenciamento interno do projeto, a fim de preparar a estrutura exigida para execução dos serviços e necessariamente ter autonomia para a tomada de decisões inerentes ao projeto, mudanças de escopo e quaisquer outras eventuais aprovações.

3.7 Ficará a cargo do coordenador de projeto da CONTRATADA a indicação da pessoa ou das pessoas aptas tecnicamente a receber o

treinamento para o uso do PRODUTO e a replicá-lo para novos usuários do PRODUTO. O responsável pela gestão de projetos da CONTRATADA realizará uma reunião prévia denominada "kick-off", na qual serão apresentados o escopo do projeto, metodologia, governança do projeto e interdependência entre as Partes.

3.8 A CONTRATANTE concorda e autoriza que todos e quaisquer documentos técnicos, tais como, mas sem se limitar, aos Documentos do Projeto, sejam assinados por seus funcionários internos que acompanham o andamento, a evolução e a realização do objeto contratado.

3.9 Tendo em vista a duração do processo de implantação de determinados produtos, bem como certas normas contábeis, a CONTRATADA emitirá um Termo de Aceite de fase e/ou conclusão de Projeto, ou, para os casos que a implantação tiver sido concluída, a CONTRATADA emitirá um Termo de Encerramento de Projeto, cujo teor deverá ser aprovado pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis da data de sua entrega, sendo certo que a CONTRATANTE não poderá rejeitar o termo de encerramento injustificadamente. Caso a CONTRATANTE não se manifeste acerca do referido termo de encerramento no prazo ora assinalado, este será considerado aprovado para todos os fins e efeitos. Decorrido o prazo estabelecido nesta cláusula, a fatura correspondente será emitida pela CONTRATADA.

4. Suporte Técnico

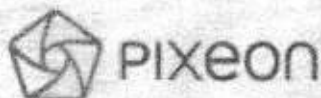
4.1 A CONTRATADA prestará suporte técnico em Horário Comercial: suporte via atendimento telefônico, Portal do Cliente ou em outra forma que a CONTRATADA previamente comunicar à CONTRATANTE (inclusive fornecimento de acesso remoto, quando necessário, através de ferramentas a serem indicadas pela CONTRATADA como, por exemplo, Team Viewer, Teraterm, VPN) para que o Suporte Técnico possa ser prestado. Salvo quando contratado o suporte adicional, o suporte será prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas (conforme horário de Brasília); exceto em feriados nacionais.

4.1.1 O Suporte deve ser acionado pela CONTRATANTE diante do surgimento de dúvidas pontuais no processo de utilização das soluções da CONTRATADA para profissionais devidamente capacitados, conforme Cláusula 3.6, ou para que possíveis falhas técnicas identificadas nas soluções da CONTRATADA sejam tratadas. Deverá comunicar à CONTRATADA, com detalhes e precisão, a descrição dos problemas, fazendo tal comunicação por escrito quando a relevância do problema e as circunstâncias assim o exigirem e ressarcir as despesas de viagens e hospedagens de técnicos da CONTRATADA para resolver problemas de interesse da CONTRATANTE, quando necessário e aplicável.

4.2 A CONTRATADA não está obrigada ao atendimento de problemas externos ao PRODUTO, tais como equipamentos, sistemas operacionais, sistemas de banco de dados, infraestrutura de rede, periféricos, configurações, vírus e outros não relacionados diretamente ao PRODUTO. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a execução de tais serviços, mediante orçamento e contratação específica.

4.2.1 A CONTRATANTE declara neste ato que possui conhecimento de que não há:

- (i) upgrade de ferramenta para soluções customizadas;
- (ii) suporte padrão para soluções customizadas, salvo se for contratada manutenção mensal.



4.2.2 Também não haverá suporte para relatórios, integrações, customizações e soluções personalizadas desenvolvidas a pedido da CONTRATADA.

4.3 Cabe à CONTRATADA avaliar os problemas apresentados e verificar se as soluções necessárias integram o escopo descrito na Cláusula 4.1.1. Caso tais serviços não estejam cobertos por este CONTRATO, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE a respeito de eventual necessidade de cobrança à parte, mediante orçamento e contratação específica. Os itens customizados estão inseridos nas condições previstas nesta Cláusula.

4.4 O Suporte técnico do PRODUTO será fornecido único e exclusivamente na última versão vigente do produto disponibilizado pela CONTRATADA através de seus canais oficiais;

4.5 Este CONTRATO não abrange o atendimento de suporte fora do horário descrito na clausula 4.1, salvo se previstos nos Anexos II e III. Cabe à CONTRANTE a avaliação de necessidade de contratação de serviços adicionais de suporte 24x7 e solicitação de orçamento a ser fornecido pela CONTRATADA.

5. Atualização e Manutenção

5.1 A atualização e manutenção do PRODUTO compreende:

- (i) correção de falhas do PRODUTO, podendo, a critério da CONTRATADA, limitar-se a disponibilizar as correções única e exclusivamente, na última versão vigente do produto ou na próxima atualização a ser disponibilizada;
- (ii) atualização das funções existentes, em razão de mudanças na legislação, ou quaisquer outras causas externas de caráter e por determinação governamental, excluídas as obrigações assumidas pela CONTRATANTE junto a sindicatos ou associações e afins;
- (iii) atualização tecnológica do PRODUTO, fornecendo as novas versões que venham a ser liberadas, contemplando melhorias, acréscimos de rotina ou melhoria de processo e/ou desempenho;
- (iv) liberação de novas versões com melhorias e evoluções realizadas no PRODUTO, liberadas, periodicamente, a único e exclusivo critério da CONTRATADA.

5.2 Este CONTRATO não abrange serviços de atualização de programas que não tenham sido desenvolvidos pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE observar o PRODUTO previsto no Termo de Aceite.

5.3 Não integram o plano de evolução, *roadmap*, e/ou manutenção, as soluções customizadas a pedido e de acordo com necessidades específicas do CONTRATANTE. Neste caso, a evolução e/ou manutenção das soluções customizadas dar-se-á mediante prévia contratação destes serviços específicos. Caso o CONTRATANTE opte por não adquirir o serviço de manutenção para soluções customizadas, este serviço, se solicitado posteriormente, será cobrado de acordo com a tabela padrão de serviços.

5.4 Todas as versões liberadas pela CONTRATADA, mencionadas na Cláusula 5.1, serão colocadas à disposição da CONTRATANTE, através dos meios eletrônicos definidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional, desde que esteja adimplente com os termos deste CONTRATO. A CONTRATANTE, por sua vez, compromete-se a manter em uso a versão mais atualizada e recente do PRODUTO em questão e declara ciência que a instalação e migração de versão não estão incluídos como objeto deste CONTRATO, podendo a CONTRATANTE solicitar orçamento e proposta comercial para execução destes serviços opcionalmente.

5.5 Não estão compreendidos na atualização, os serviços consistentes em:

- (i) correções de erros provenientes de operação e uso indevido do PRODUTO;
- (ii) compatibilização de customizações anteriores à nova versão disponibilizada, exceto no caso de contratação adicional conforme Cláusula 5.3;
- (iii) recuperações de arquivos de dados, quando possíveis, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica, invasões por *hackers*, ataques de vírus, e/ou quaisquer outros fatores externos ao PRODUTO, além de erros em programas específicos da CONTRATANTE.

ANEXO V – DISPONIBILIDADE DE ACESSO EM PRODUTOS EM CLOUD

A PIXEON utiliza os seguintes provedores de *Cloud* Pública:

Amazon Web Services

A Nuvem AWS é compatível com várias arquiteturas conhecidas de recuperação de desastres (DR) que abrangem de ambientes de "luz piloto", indicados para pequenas falhas de datacenter de carga de trabalho do cliente, a ambientes de "standby a quente", que permitem o *failover* rápido em escala. Com *datacenters* em regiões em todo o mundo, a AWS disponibiliza um conjunto de serviços baseados na nuvem para a recuperação de desastres que possibilita a recuperação rápida da infraestrutura de TI e dos dados.

AWS: <https://aws.amazon.com/de/legal/service-level-agreements/>

Microsoft AZURE

O Azure tem mais regiões globais do que qualquer outro provedor de nuvem – oferecendo a escala necessária para levar os aplicativos para

mais perto dos usuários de todo o mundo, preservando a residência de dados e oferecendo conformidade abrangente e opções de resiliência para os clientes.

Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>

Google Cloud Platform

O Google também é utilizado para serviços e aplicações da Pixeon. Utilizamos serviços de inteligência artificial e serviços de reconhecimento de voz. Possui regiões globais para manter os aplicativos disponíveis a qualquer momento.

GCP: <https://cloud.google.com/terms/sla/>



ANEXO VI – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

1.1 A CONTRATADA e a CONTRATANTE ("Partes") declaram que têm conhecimento e se comprometem a cumprir todas as disposições, legislações e normas brasileiras, e, no que couber, as legislações de normas estrangeiras, que regulam os direitos à privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados") quando de sua entrada em vigor, durante toda a vigência do CONTRATO.

1.2 A partir da entrada em vigor da Lei 13.709/2018, as partes passarão a se submeter ao disposto neste Anexo.

1.2.1 O objeto deste instrumento permite que a CONTRATANTE e/ou seus usuários insiram informações para processamento em PRODUTO fornecido como um serviço pela CONTRATADA.

1.2.2 A CONTRATANTE agirá como Controladora dos Dados Pessoais enquanto e a CONTRATADA agirá como Operadora dos dados pessoais.

1.2.3 A CONTRATANTE é a titular e proprietária exclusiva de todos os dados e informações inseridos no PRODUTO, sendo o responsável por gerenciar e processar os dados de terceiros que alimentem o PRODUTO a qualquer título ("Informações Gerais").

1.2.4 Caso, no âmbito de utilização do PRODUTO pela CONTRATANTE, seja realizado Tratamento de Dados Pessoais, a CONTRATANTE será exclusiva responsável por coletar autorizações eventualmente necessárias perante o Titular dos Dados Pessoais, bem como por eventuais processamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados dentro da funcionalidade do PRODUTO e no contexto do objeto deste CONTRATO.

1.2.5 As Partes se comprometem a tratar quaisquer Dados Pessoais envolvidos na execução do presente CONTRATO, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam, observando-se o seguinte:

(i) A CONTRATANTE, na qualidade de controladora, é responsável por tomar decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais. Cabe a ela observar as diretrizes estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados e realizar o seu papel de Controladora, exercendo algumas atividades, mas não se limitando: (a) verificar e definir, de acordo com critérios próprios, a finalidade do processamento de Dados Pessoais; (b) manter a exatidão dos dados pessoais; (c) informar os Titulares dos Dados Pessoais sobre o processamento destes e as modalidades para o exercício de seus direitos; (d) elaborar notificações (incluindo notificações de violação de proteção de dados) às autoridades de proteção de dados, dentre quaisquer outras atividades que sejam por Lei de responsabilidade do Controlador, sempre que necessário.

(ii) A CONTRATADA, na qualidade de operadora dos Dados Pessoais, realizará o Tratamento de Dados Pessoais de acordo com as instruções da CONTRATANTE e unicamente para o alcance dos fins delimitados no presente CONTRATO, não devendo ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, tampouco, perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, no âmbito de qualquer procedimento administrativo e/ou judicial, devendo a CONTRATANTE envidar os esforços necessários a fim de isentar a CONTRATADA de qualquer procedimento judicial ou administrativo que venha a ser instaurado e ajuizado, caso não haja por parte da CONTRATADA tratamento feito de forma irregular e/ou fora dos limites autorizados pela CONTRATANTE;

(iii) Caso a CONTRATADA venha a ser demandada judicialmente, extra judicialmente ou administrativamente, por obrigações exclusivas da CONTRATANTE, como agente Controladora dos Dados Pessoais, fica resguardado o seu direito de regresso contra a CONTRATANTE, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide, decorrentes de eventual violação de Dados Pessoais que lhe venha a ser imputada;

(iv) A CONTRATADA se resguarda o direito de recusar, mediante notificação formal por escrito, qualquer operação ordenada pela CONTRATANTE que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

1.3 A CONTRATADA, como agente Operador, realizará eventual Tratamento de Dados Pessoais somente para os fins dos serviços objeto deste CONTRATO, e concorda em:

(i) Processar e usar dados pessoais para os propósitos estabelecidos neste CONTRATO ou apenas mediante instruções à CONTRATADA, documentadas pela CONTRATANTE e para nenhuma outra finalidade, exceto com a autorização prévia por escrito da CONTRATANTE. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o Tratamento dos Dados Pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução infringe as leis de proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções;

(ii) Não divulgar os Dados Pessoais a terceiros, exceto aqueles necessários para atingir a execução do presente CONTRATO e que estejam sujeitos às obrigações vinculantes ou para cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

(iii) Implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os Dados Pessoais, levando em conta técnicas avançadas, o custo de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do Tratamento de Dados Pessoais, bem como os riscos apresentados pelo processamento, em particular devidos à destruição, perda, alteração, divulgação não-autorizada dos dados pessoais (de forma acidental ou ilegal) ou ao acesso aos Dados Pessoais transmitidos, armazenados, ou de outra forma tratados.

(iv) Não processar ou transferir os Dados Pessoais para fora do País, exceto para fins de obrigação legal e regulatória ou necessário para execução do presente CONTRATO, mediante aprovação ou solicitação prévia da CONTRATANTE.

1.3.1 Mediante comprovação do pedido do titular dos dados, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA forneça informações sobre os Dados Pessoais em formato que poderá ser processado pela CONTRATANTE.

1.3.2 Os Dados Pessoais inseridos no PRODUTO poderão estar armazenados em ambiente seguro e controlado pela CONTRATADA, se assim contratado, ou de terceiro por ela contratado. A CONTRATADA não se obrigará a processar, tratar ou armazenar quaisquer Dados Pessoais do CONTRATANTE, se houver razões para crer que tal armazenamento possa imputar à CONTRATADA infração de qualquer lei aplicável.

1.3.3 A CONTRATADA poderá registrar todas as atividades ("Registro Atividades") efetuadas pelo CONTRATANTE no PRODUTO, incluindo

dados e identificação do usuário, do dispositivo e da conexão utilizada, que serão armazenados em conformidade com a legislação aplicável.

1.3.4 Os Registros Atividades poderão ser utilizados com a finalidade de (i) identificar e atender o CONTRATANTE e cumprir as obrigações do CONTRATO; (ii) aperfeiçoar o PRODUTO e/ou Serviço; (iii) resguardar os direitos e obrigações relacionadas ao uso do PRODUTO ou prestação do Serviço; (iv) cumprir ordem judicial e/ou de autoridade administrativa; (v) criar novos módulos, sempre a pedido do CONTRATANTE, realizar atualizações no PRODUTO, adequar eventuais ferramentas ou correções técnicas; (v) sempre que, dentro e nos limites de suas atribuições for solicitado pela CONTRATANTE.

1.4 A CONTRATANTE, como agente Controlador, será responsável por todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais, eventual avaliação de riscos resultantes do processamento de Dados Pessoais e terá a responsabilidade exclusiva pela precisão, qualidade, legalidade, segurança e confiabilidade dos Dados Pessoais e dos meios pelos quais os adquire para fins de execução do presente CONTRATO.

1.4.1 A CONTRATANTE deverá por informar o Titular dos Dados Pessoais sobre a divisão de responsabilidade entre o Controlador e a CONTRATADA, sendo a CONTRATANTE o contato principal para os Titulares dos Dados exercerem seus direitos conforme o artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados.

1.4.2 Caso a CONTRATANTE receba alguma solicitação para o exercício de direito de um titular de dados e não consiga executá-lo sem o auxílio da CONTRATADA, deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA para que esta possa auxiliar no cumprimento da solicitação. Em nenhuma hipótese a responsabilidade atinente ao cumprimento da solicitação do Titular de Dados será transferida à CONTRATADA.

1.4.3 Caso a CONTRATADA receba diretamente do Titular de Dados solicitação quanto ao exercício de seus direitos, esta deverá comunicar a CONTRATANTE imediatamente para cumprimento da solicitação.

1.4.4 A CONTRATANTE deverá cumprir todas as obrigações de notificação de violação de proteção de dados, tanto para os Titulares quanto para as autoridades governamentais.

1.4.3 Conforme previsto neste instrumento, a CONTRATADA divulga os Dados Pessoais somente para os destinatários aos quais é necessário divulgar os Dados Pessoais para os fins de cumprimento estrito do objeto deste CONTRATO ou cumprimento de obrigação legal ou regulatória

1.5 As Partes concordam que quaisquer solicitações referentes a Dados Pessoais feitas pela CONTRATANTE deverão ser elaboradas de forma escrita e explícita e enviadas via Portal do Cliente (Jurídico). Caso tais solicitações exijam uma alteração nos serviços, tais alterações serão renegociadas de boa-fé por ambas as Partes, bem como o preço relacionado.

1.5.1 Cada uma das Partes deve assegurar que a respectiva equipe esteja ciente e atue de acordo com as obrigações em matéria de proteção e confidencialidade dos Dados Pessoais. A CONTRATANTE deve se comprometer perante seus funcionários, prepostos, empregados,

prestadores de serviços, dentre outros, a obrigação de manter o sigilo dos Dados Pessoais por prazo indeterminado.

1.5.2 Se houver indício de que solicitação da CONTRATANTE possa resultar em uma violação da Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE a respeito de tal violação. A CONTRATADA terá o direito de não executar tais medidas, sem configurar qualquer descumprimento contratual.

1.5.3 As Partes devem manter os registros das operações de tratamento de Dados Pessoais processados para os propósitos deste CONTRATO, cooperar e fornecer todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações acima.

1.5.4 Os Dados Pessoais serão mantidos até que: (i) seja solicitada sua exclusão pelo CONTRATANTE; (ii) o término do presente CONTRATO e (iii) o período de retenção tenha finalizado, quando a CONTRATADA precisar refer Dados Pessoais por razões decorrentes de obrigações legais e ou regulatórias.

1.5.5 Na hipótese de uma violação de Dados Pessoais dentro de ambiente de responsabilidade da CONTRATADA, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca da violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 36 (trinta e seis) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados; e (ii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

1.5.6 A CONTRATADA, ainda que exerça gerenciamento sobre os serviços hospedados em nuvem, não será responsável pela segurança de informações armazenadas em soluções *cloud* de terceiros como: Amazon, Microsoft, dentre outros. Nestes casos, a CONTRATANTE deverá se submeter aos contratos firmados com as referidas empresas.

1.5.7 Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CONTRATADA previstas neste CONTRATO.

1.5.8 A parte que infringir as Cláusulas relativas à proteção de dados indenizará a parte prejudicada, suas afiliadas, e seus respectivos diretores, conselheiros, empregados, prepostos, clientes, e representantes (em conjunto "Partes Indenizadas") contra qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo, e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, e penalidades, ou custos investigativos relativos a demandas contra uma "Parte Indenizada" que surgirem em razão do não-cumprimento de obrigação legal.

1.5.9 A CONTRATADA apenas indenizará a CONTRATANTE se o ato que ensejar o descumprimento de obrigação legal não tenha sido realizado por ordem da CONTRATANTE.

1.5.10 O valor da indenização será limitado ao valor relativo aos pagamentos, realizados ou sua estimativa, pela CONTRATANTE à CONTRATADA no mês vigente.