

Termos e Condições de Uso

Os presentes Termos e Condições de Uso ("**Termos de Uso**"), em conjunto com o instrumento de condições comerciais de uso ("**Condições Comerciais**"), sendo que Termos de Uso e Condições Comerciais serão denominados conjuntamente de ("**Termos e Condições Gerais**"), os quais estabelecem os termos que regulam o uso da(s) ferramenta(s) gerida(s) pela empresa Touch Tecnologia e Informática Ltda. ("**Touch**"), inscrita no CNPJ sob o nº 01.299.011/0001-87, com sede na Rua Gomes de Carvalho, nº 1666, 3º andar, Bairro Vila Olímpia, na Cidade São Paulo, Estado São Paulo, CEP 04.547-006 ("**Touch**"), pela empresa contratante ("**Usuária**").

Nas Condições Comerciais consta a lista das ferramentas contratadas pela Usuária ("**Ferramentas**"), assim como as condições comerciais de contratação de cada uma delas.

As Ferramentas são disponibilizada(s) pela internet, destinadas à realização de determinadas operações da contratante, e utilizadas por seus colaboradores ou clientes.

Estes Termos de Uso devem ser atentamente lidos, compreendidos e plenamente aceitos para que o cadastro e a utilização dos serviços e funcionalidades das Ferramentas sejam realizados. O acesso e a utilização das Ferramentas pela Usuária estão condicionados à sua expressa e integral concordância e adesão a estes Termos de Uso.

1. USO DAS FERRAMENTAS.

- 1.1.** A Touch, nos termos estabelecidos nas Condições Comerciais, autoriza o Usuário(a) a usar as Ferramentas por meio de acesso individualizado com login e senha. O acesso às Ferramentas pode ser realizado via internet pelo Usuário(a) e seus sócios, administradores, empregados, colaboradores, representantes e prestadores de serviços ("**Colaboradores**"). A senha e login é intrasferível e de responsabilidade única e exclusiva de cada Usuário.

- 1.2.** A autorização de uso concedida nos limites das Condições Comerciais não inclui a cessão do código-fonte das Ferramentas sob nenhuma forma ou em qualquer momento ou de qualquer outro ativo imaterial de titularidade da Touch.
- 1.3.** A Touch disponibilizará ao Usuário(a), pelo tempo de vigência descrito nas Condições Comerciais, uma estrutura para suporte técnico, que inclui: (i) a disponibilização ao Usuário(a) via internet, de toda informação de ajuda sobre funcionalidades do produto; e (ii) a disponibilização ao Usuário(a), via internet, de um endereço eletrônico através da qual o Usuário(a) poderá reportar ocorrências relacionadas às Ferramentas.
- 1.3.1.** O atendimento para suporte técnico será realizado em horário comercial, das 9:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis, ou durante o horário correspondente ao pacote de suporte escolhido, podendo o Usuário(a) acessar o suporte para abertura de chamado através do canal específico de comunicação para a Ferramenta.
- 1.4.** A Touch permitirá o acesso do Usuário(a) às Ferramentas por meio de um ou mais perfis denominados de “administrador”, que terão a capacidade de criar outros perfis com acesso inferior e limitações estabelecidas, obedecendo regras de hierarquia estabelecidas dentro do domínio da Touch. Os administradores indicados pelo Usuário(a) serão responsáveis pela criação dos perfis de acesso individuais de seus Colaboradores, incluindo a inserção de seus dados básicos, permitindo aos Colaboradores acesso à Ferramenta, sob condições e responsabilidade de acesso.
- 1.5.** O acesso do Usuário(a) será realizado pelo preenchimento correto e verdadeiro das informações necessárias para a disponibilização das Ferramentas, de acordo com as condições aqui previstas.
- 1.6.** Cada Colaborador receberá uma senha de acesso pessoal e intransferível às Ferramentas. O Usuário(a) é exclusivamente responsável pela guarda e conservação dessas senhas, bem como por garantir que não sejam fornecidas a terceiros. Em caso de perda ou roubo, solicitamos que entre em contato imediatamente por meio do canal específico para a adoção de medidas.

2. PLANOS DISPONÍVEIS

- 2.1.** O plano escolhido para utilização de cada Ferramenta está integralmente descrito nas Condições Comerciais, com detalhamento completo referente à eventuais limitações de uso, serviços inclusos, e demais especificações pertinentes.
- 2.2.** Na hipótese de o Usuário(a) necessitar de um plano que contemple parâmetros que vão além dos limites previstos no plano originalmente escolhido, conforme as Condições Comerciais, ou de outras ferramentas fornecidas pela Touch, o Usuário(a) deverá entrar em contato com a Touch para solicitar a contratação da nova Ferramenta ou plano, aditando as Condições Comerciais.

3. PREÇO

- 3.1.** O preço estabelecido no item 4 das Condições Comerciais será reajustado a cada 12 (doze) meses, mediante aplicação da variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.
- 3.2.** A moeda original do presente Contrato é o Real (R\$). Na hipótese de contratação por Usuário(a) domiciliado no exterior, os valores poderão ser pactuados em moeda estrangeira, conforme estabelecido nas Condições Comerciais. Para fins contábeis, fiscais ou regulatórios, caso seja necessária a conversão para o Real, esta será realizada com base na taxa de câmbio oficial vigente, adotada pela legislação brasileira aplicável, na data do efetivo recebimento dos valores.
- 3.3.** A eventual emissão de Ordem de Compra ou documento semelhante pelo Usuário(a) não modificará o vencimento previamente estabelecido no item 4 das Condições Comerciais ou o da Nota Fiscal que vier a ser emitida a seu favor.
- 3.4.** Em caso de atraso no pagamento do preço estabelecido no item 4 das Condições Comerciais, incidirá sobre o valor em aberto multa de 2% (dois por

cento), juros de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), sem prejuízo da possibilidade de rescisão do Contrato pela Touch caso o atraso se prolongue por mais de 30 (trinta) dias.

4. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA TOUCH

4.1. Sem prejuízo ou limitação das demais disposições destes Termos de Uso, a Touch se obriga a:

- a) disponibilizar acesso às Ferramentas de acordo com as condições estipuladas nestes Termos de Uso;
- b) disponibilizar e manter para uso do Usuário(a) as Ferramentas em sua última versão corrente;
- c) atualizar as Ferramentas sempre que houver uma nova versão homologada, quer em função de legislação, quer por constantes aperfeiçoamentos técnicos ou funcionais, sem a necessidade de aviso prévio ao Usuário(a), ou aprovação desta;
- d) fornecer os serviços contratados, previstos nas Condições Comerciais, sendo possível obter serviços adicionais mediante aditamento das Condições Comerciais, com o pagamento do preço correspondente;
- e) empregar profissionais tecnicamente qualificados e em estrita observância às regras técnicas, comerciais e legais aplicáveis a espécie;
- f) não empregar e/ou utilizar mão-de-obra infantil, bem como também não contratar e/ou manter relações com quaisquer parceiros, fornecedores e/ou subcontratados que utilizem, explorem e/ou de qualquer meio ou forma empreguem o trabalho infantil, nos termos previstos no ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente, do ECA Digital e demais legislações em vigor.

5. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

5.1. O Usuário(a) é responsável pela veracidade das informações prestadas à Touch durante a implantação das Ferramentas, inclusive quando da criação

dos perfis de acesso de seus Colaboradores por meio do compartilhamento de seus dados pessoais, e, neste ato confirma a veracidade de tais informações.

- 5.2. É de responsabilidade exclusiva do Usuário(a) a instalação, configuração, sustentação e manutenção dos equipamentos necessários para a correta exibição das Ferramentas em suas instalações (navegadores, estações de trabalho, equipamentos de rede, cabos, internet etc.), dentro das características e procedimentos de qualidade recomendados pela Touch.
- 5.3. Caberá ao Usuário providenciar atualizações de software e hardware compatíveis com os requisitos de atualização disponibilizadas pela Touch e necessários ao funcionamento das Ferramentas.
- 5.4. Poderá o Usuário(a) fornecer feedback regularmente à Touch por meio dos canais competentes, a respeito de possíveis erros ou sugestões de melhorias derivadas utilização das Ferramentas, a fim de contribuir para o seu aperfeiçoamento e melhoria técnica.
- 5.5. O Usuário(a) é responsável pelo pagamento dos valores estabelecidos no item 4 das Condições Comerciais, conforme formas e condições ali estabelecidas.
- 5.6. O Usuário(a) será responsável por qualquer abuso, aplicação inadequada, ou qualquer outra forma de uso equivocado das Ferramentas por seus Colaboradores.
- 5.7. **Dados registrados e processados pelas Ferramentas:** todos os dados registrados e processados pelas Ferramentas pertencem ao Usuário, que se responsabiliza integralmente pelos meios de aquisição, formas, estratégias e objetivos de utilização desses dados. A natureza do serviço contratado é de fornecimento de ferramenta de informática, portanto são de responsabilidade exclusiva do Usuário(a) todas as tratativas relacionadas aos dados que serão registrados e processados pelo sistema, incluindo, entre outras: aquisição, armazenamento, manipulação e divulgação dos dados com terceiros. Todas as políticas e processos envolvidos no tratamento dos dados pessoais ou não são definidos pela e estão sob responsabilidade da Usuário (a).

5.8. Em hipótese alguma poderá o Usuário(a) ou terceiros:

- a) copiar, ceder, licenciar, vender, reproduzir, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, as Ferramentas, assim como seus módulos, partes, manuais ou quaisquer informações relativas aos mesmos, sob pena de responsabilização civil e criminal;
- b) modificar as características do(s) programa(s) ou módulo(s) de programa(s) que compõe as Ferramentas, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma, sem a prévia e expressa autorização da Touch;
- c) criar programas que venham a alterar, incluir ou excluir dados especificados no dicionário de dados das Ferramentas, se for o caso;
- d) realizar engenharia reversa ou criação de obras derivadas da Ferramenta, sob pena de responsabilização de acordo com a Lei de Propriedade Industrial e a lei de Programas de Computador (Software). Os avisos de reserva de direitos existentes das Ferramentas não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados;
- e) disponibilizar acesso a terceiros mediante o fornecimento de senha e login dos perfis cadastrados nas Ferramentas;
- f) passar por outra pessoa, empresa ou instituição, sob pena de comunicação e responsabilização perante as autoridades competentes;
- g) coletar ou divulgar dados pessoais de colaboradores de maneira indevida, sem prévia e expressa autorização, sob pena de violação aos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.708/2018);
- h) utilizar as Ferramentas para enviar quaisquer tipos de vírus ou arquivos contendo quaisquer tipos de vírus (“Cavalos de Tróia”) que possam causar danos ao seu destinatário ou a terceiros;
- i) praticar quaisquer atos que violem qualquer lei ou regulamento local, estadual, nacional ou internacional aplicável ou que violem qualquer lei aplicável com relação à transmissão de dados do Brasil e/ou do território onde os Colaboradores residam;
- j) obter ou tentar obter acesso não autorizado a outros sistemas ou redes de computadores conectados à Ferramenta.

6. RESCISÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

6.1. Os Termos e Condições Gerais poderão ser rescindidos nas seguintes hipóteses:

- a) pela Touch, a seu exclusivo critério, em caso de atraso no pagamento do preço previsto nas Condições Comerciais que exceda 30 (trinta) dias corridos;
- b) salvo se definido de forma diferente nas Condições Comerciais, por ambas as partes, 90 (noventa) dias após o envio de notificação de rescisão à outra parte, sem a incidência de qualquer penalidade, devendo Touch e o Usuário(a) cumprir com suas obrigações previstas nos Termos e Condições Gerais, inclusive o pagamento do preço, até o final do prazo referido;
- c) pela Touch, em caráter imediato e a seu exclusivo critério, se os pagamentos devidos não forem efetuados pela Usuária no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data de início da suspensão prevista na cláusula 7 abaixo;
- d) por qualquer uma das partes em caso de violação de qualquer das cláusulas dos Termos e Condições Gerais, quando não sanada no prazo de até 30 (trinta) dias; e
- e) em caso de pedido de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes;

7. SUSPENSÃO DAS FERRAMENTAS

7.1. Em caso de atraso de 30 (trinta) dias ou mais no pagamento do preço previsto nas Condições Comerciais, a Touch poderá, a seu exclusivo critério, suspender o acesso do Usuário(a) às Ferramentas até que o pagamento dos valores devidos, incluindo multa e juros, seja regularizado.

7.2. A suspensão prevista nesta cláusula 7 não isenta o Usuário(a) de efetuar todos os pagamentos devidos, inclusive multa e juros, pelo período em que, previamente à suspensão, o acesso às Ferramentas lhe permaneceu disponível.

8. CONFIDENCIALIDADE

8.1. Para fins destes Termos de Uso, a expressão “**Informações Confidenciais**” significa toda e qualquer informação referente a cada parte, suas afiliadas ou

qualquer de seus respectivos negócios, atividades, modelos de negócios, planejamentos, estruturas, situação (econômica ou outras), perspectivas e/ou estimativas, inclusive dados pessoais e sensíveis, que tal parte ou qualquer de suas afiliadas (a “**Parte Reveladora**”) revele, forneça ou comunique (seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas e qualquer outra forma), na pessoa dos administradores, diretores, empregados, parceiros comerciais, advogados, contadores, auditores ou consultores da Parte Reveladora (em conjunto, doravante designados (“**Representantes**”) à outra parte ou qualquer afiliada de tal outra parte (a “**Parte Receptora**”).

8.2. Para fins do presente Termos de Uso, não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas informações e dados pessoais ou não (i) que já eram de domínio público quando da celebração do presente; (ii) que foram divulgadas publicamente por terceiros que não a Parte Reveladora; (iii) que foram obtidas legalmente pela Parte Receptora de terceiros que não a Parte Reveladora; (iv) que sejam do conhecimento da Parte Receptora por ocasião de sua divulgação pela Parte Reveladora; e/ou (v) cuja divulgação seja exigida por força de solicitação dos poderes públicos ou determinação judicial.

8.3. Caso a Parte Reveladora seja obrigada, em decorrência de solicitação de qualquer autoridade governamental ou judicial, a divulgar qualquer Informação Confidencial, poderá fazê-lo, desde que com o estrito objetivo de cumprir tal exigência ou solicitação da autoridade governamental/judicial em questão. Nesse caso, e desde que permitido pela autoridade governamental/judicial solicitante, a Parte Reveladora notificará prontamente a Parte Receptora para que esta possa tomar as medidas legais cabíveis para proteger a Informação Confidencial. Sem prejuízo do direito da Parte Reveladora de divulgar tal Informação Confidencial sem violação dos Termos de Uso, na hipótese aqui prevista, as partes obrigam-se a cooperar mutuamente de forma que a divulgação seja feita nos estritos limites exigidos por tal solicitação.

8.4. A Parte Receptora obriga-se a manter em sigilo toda e qualquer Informação Confidencial recebida da Parte Reveladora e a fazer uso dela com a única finalidade do cumprimento dos Termos de Uso. A Parte Receptora obriga-se também a fazer com que seus representantes mantenham em sigilo toda e

qualquer Informação Confidencial recebida ou obtida da Parte Reveladora e somente dela façam uso no âmbito destes Termos de Uso, responsabilizando-se por qualquer violação por parte de seus administradores, diretores, empregados, parceiros comerciais, advogados, contadores, auditores ou consultores.

- 8.5.** Não obstante o término ou rescisão dos Termos e Condições Gerais, a Parte Receptora deverá observar as obrigações de confidencialidade previstas por um prazo de 5 (cinco) anos contados do término ou rescisão dos Termos e Condições Gerais.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 9.1.** Estabelecem as partes um Acordo de Nível de Serviço (“**SLA**”), com as regras e indicadores para medição da realização de serviços de atendimento de suporte relacionados às Ferramentas.

- 9.2.** A Touch se compromete a atender mensalmente no mínimo 80% das ocorrências a ela encaminhadas pelo Usuário(a) (“SLA Qualitativo”), dentro do tempo de atendimento acordado para as severidades de problemas, cujas regras para classificação se encontram definidas na Tabela 1 deste documento. O tempo de solução é o tempo decorrido entre a abertura do chamado e seu encerramento, descontado o tempo que o chamado ficou dependendo de informações ou ações da Touch:

TIPO DE SERVIÇO	SEVERIDADE	SLA ATENDIMENTO / PRIMEIRA RESPOSTA	SLA SOLUÇÃO / CONTORNO
Suporte	1-Impeditiva	1 hora	8 horas
Suporte	2-Crítica	2 horas	48 horas
Suporte	3-Alta	4 horas	-
Suporte	4-Média	1 dia	-
Suporte	5-Baixa	3 dias	-

- 9.3. A abertura do chamado, para efeito de início de contagem do tempo de solução, deverá ser caracterizada pela comunicação da ocorrência, pelo Usuário(a) para a Touch. Tal comunicação deve ser realizada através de um e-mail de suporte, ou outro canal definido pela Touch, a fim de que haja o registro não repudiável, da data e hora da comunicação para o controle e gestão. Para as severidades 1 e 2 a comunicação ativa por ligação telefônica se faz necessária, principalmente se fora do horário padrão de atendimento.
- 9.4. A contagem do tempo de solução será computada levando em conta somente os horários dentro da faixa de Horário de Atendimento, definido nas Condições Comerciais.
- 9.5. Ocorrências abertas para a Touch, ocasionadas por fatores alheios à Touch, isto é, para as quais seja constatado após avaliação que a causa não era defeito nas Ferramentas, serão computadas como imediatamente resolvidas para o cálculo do SLA Qualitativo.
- 9.6. Problemas, defeitos ou limitações das Ferramentas, que forem documentados como erros conhecidos, não podem ser considerados como ocorrências para efeito de SLA.
- 9.7. Para cálculo do SLA Qualitativo serão levadas em conta: (i) ocorrências abertas no mês de apuração e que tenham sido solucionadas neste mesmo mês, e (ii) ocorrências abertas no mês de apuração e que tenham extrapolado o tempo de solução definido neste SLA, e (iii) ocorrências abertas no mês anterior ao de apuração e que não tenham sido computadas no mês anterior.
- 9.8. Ocorrências ocasionadas por motivo de força maior não serão consideradas como ocorrências para efeito de SLA. Exemplo: falhas de componentes externos às Ferramentas.
- 9.9. Para a apuração dos indicadores de SLA acordados, as partes concordam que será utilizada uma ferramenta de registro de ocorrências **Jira da Touch** onde a Usuária deverá registrar todas as solicitações de serviços para a Touch e onde a Touch deverá registrar todo o atendimento realizado.
- 9.10. Caso a Usuária, por qualquer motivo, esteja sem acesso à ferramenta de registro de ocorrências, ela poderá, como contingência, enviar o registro do atendimento por outro meio para a Touch, ou mesmo registrar o atendimento na ferramenta de registro de ocorrências, com data retroativa, quando o acesso a ela for restabelecido.

- 9.11.** Caso a solução para a ocorrência dependa de intervenção em algum componente (hardware ou software) da solução, cuja responsabilidade é da Usuária, o tempo de solução será considerado finalizado mediante a disponibilização dos artefatos a serem instalados ou a comunicação das orientações para realização da intervenção.
- 9.12.** Caso a solução para a ocorrência dependa de atividades de validação realizadas pela Usuária, o tempo de solução será considerado finalizado mediante a disponibilização dos artefatos corretivos a serem instalados ou a comunicação das orientações para realização das validações. Caso a validação resulte na não aprovação e seja constatado que o erro de fato persiste, a ocorrência será reaberta.
- 9.13.** Uma ocorrência será considerada solucionada, mesmo sem que a causa raiz do problema seja diagnosticada e/ou corrigida, caso seja proposta uma solução de contorno que resolva os efeitos do problema.
- 9.14.** Uma ocorrência pode ter seu nível de criticidade (e correspondente SLA) reduzido, mesmo sem que a causa raiz do problema seja diagnosticada e/ou corrigida, caso seja proposta uma solução de contorno que amenize seus efeitos, de modo a caracterizar a ocorrência com menor severidade.
- 9.15.** Na definição de severidade, as seguintes premissas devem ser observadas:
- a) Apenas ocorrência em ambiente de produção são consideradas como severidade 1 e 2.
 - b) Ocorrências relacionadas à performance somente serão consideradas como severidades 1 e 2 caso impeçam o uso do sistema (do todo ou de partes essenciais do atendimento de pacientes). Ocorrências relacionadas a desempenho em serviços de background, em serviços de parametrização ou que causem piora no uso sem impacto impeditivo na operação rotineira, devem ser classificadas nos níveis 3 ou maior de severidade
 - c) Ocorrências relacionadas a problemas com os quais a Usuária está convivendo há mais de 1 semana não podem ser consideradas como níveis 1 e 2 de severidade.
 - d) Ocorrências relacionadas a problemas que não se repetem em ambiente de produção e que não puderem ser reproduzidos em outros ambientes não podem ser consideradas como níveis 1 e 2 de severidade.

Tabela 1: Tabela de Níveis de Severidade

Severidade	Tipo	Descrição	Exemplos
1 - Impeditiva	Bloqueio da Operação	Constatação de um defeito que impede a utilização do sistema em ambiente de produção, impedindo as operações de negócios essenciais da Usuária, sem que haja solução temporária disponível.	• Sistema inteiramente inoperante; • Sistema inoperante em alguma função essencial, diretamente relacionada à alguma operação vital, impedindo completamente que esta atividade seja realizada.
2 - Crítica	Impacto Gravíssimo	Constatação de um defeito que impede a utilização do sistema em ambiente de produção, impedindo parte das operações de negócios essenciais da Usuária, sem que haja solução temporária disponível.	• Sistema operando de forma errada em alguma função essencial, diretamente relacionada a uma função vital, com consequente violação de regra de negócio, sem que haja forma de uso do sistema que, mesmo sendo mais trabalhosa, evitem o problema. • Defeito de sistema causando o fornecimento de informações erradas ao usuário, gerando risco de tomada de decisão de conduta errada.
3 - Alta	Degradação Sistêmica	Constatação de um defeito de sistema que prejudique as operações essenciais da Usuária.	• Sistema inoperante em alguns servidores sem comprometer o cluster; • Incapacidade do sistema de processar alguns cenários de operação, havendo forma alternativa para fazê-lo, mesmo que mais trabalhosa;
4 - Média	Operação com Falhas	Constatação de defeito de sistema que afete adversamente as operações da Usuária.	• constatação que um componente do sistema cujo funcionamento seja relevante mas não impeditivo para as operações da Usuária, não esteja funcionando conforme a respectiva documentação; • constatação de que os principais componentes do sistema estão operando com nível de eficiência substancialmente afetado.

5 - Baixa	Impacto Baixo	Constatação de defeito de sistema que afete minimamente as operações da Usuária as quais continuam sendo efetuadas sem a necessidade de implementação de qualquer solução temporária, muito embora o sistema não se encontre operando adequadamente.	• Problemas cosméticos (relativos à aparência ou funcionamentos que não impeçam o principal uso da tela); • Problemas relativos à documentação; • Constatação de que um componente do sistema, de baixa relevância para as operações da Usuária, não esteja funcionando perfeitamente, mas sem influenciar a eficiência das operações executadas pelos usuários.
-----------	---------------	--	--

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DA FERRAMENTA

10.1. Não obstante os termos definidos na cláusula 9 acima, em nenhuma hipótese, qualquer das partes será responsável perante a outra por lucros cessantes, danos indiretos, especiais, incidentais, consequenciais, de cobertura ou punitivos, independentemente da causa, seja de natureza contratual, extracontratual ou com base em qualquer outra teoria de responsabilidade, tenha ou não a outra parte sido informada sobre a possibilidade de tais danos. Esta isenção de responsabilidade não se aplicará aos casos em que for proibida pela legislação aplicável.

10.2. O Usuário(a) reconhece e acorda que a Touch não é responsável, em qualquer hipótese ou a qualquer tempo, por:

- falhas na conexão (“link”) e de infraestrutura de telecomunicação fornecida pela empresa de telecomunicações contratada pelo Usuário(a) e encarregada da prestação do serviço, sem culpa da Touch;
- indisponibilidade das Ferramentas por manutenções periódicas do sistema (programadas ou não), manifestações da natureza, falhas técnicas de software, ataques de negação de serviços, aumento ou flutuação de demanda, ações e omissões de terceiros ou qualquer outra causa que esteja fora do controle da Touch;
- falhas de utilização ou sobrecarga do servidor causada por utilização não otimizada por parte da Usuária;

- d) falhas ou qualquer indisponibilidade decorrente da infraestrutura local da Usuária, incluindo, mas não se limitando a problemas de conectividade, falhas ou desgaste natural de hardware, falhas nos servidores, configurações locais inadequadas, ausência de atualizações de software ou firmware de terceiros, antivírus e outros fatores que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela Touch para operação das Ferramentas em equipamentos utilizados pela Usuária e seus Colaboradores;
- e) intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a Touch autorizada a desconectar o servidor da internet, se necessário;
- f) descumprimento pela Usuária de cláusulas dos Termos e Condições Gerais;
- g) paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados.

10.3. A Touch poderá realizar atualização ou mudanças nas Ferramentas a qualquer tempo e sem que seja necessária prévia comunicação ao Usuário(a).

10.4. O Usuário(a) declara desde já estar ciente e de acordo de que a Touch poderá suspender a qualquer tempo o funcionamento das Ferramentas ou de qualquer de suas funcionalidades, por tempo indeterminado, em caso de problemas que exijam correção imediata, incluindo, mas não limitado a, ataques cibernéticos, corrupção de softwares da Touch, quedas no domínio onde a Ferramenta está hospedada, entre outros, estando a Touch totalmente isenta de qualquer responsabilidade quanto à manutenção de determinadas características da Ferramenta, a continuidade de seu uso pela Usuária ou quaisquer danos causados a Usuária pelos eventos destacados nesta cláusula.

10.5. As Partes reconhecem que as Ferramentas são oferecidas no estado em que se encontram, sem garantias adicionais. O Usuário(a) deve avaliar se as Ferramentas atendem às suas necessidades específicas e é responsável pelo uso e resultados obtidos a partir delas.

10.6. As Partes declaram, reconhecem e aceitam que o estado da técnica não permite a elaboração de programas de computador totalmente isentos de vícios ou defeitos e, que assim sendo, a Touch não pode garantir e de fato não

garante a operação das Ferramentas de forma ininterrupta ou livre de defeitos. Contudo, as Partes deverão observar os princípios da boa-fé objetiva e seus melhores esforços no sentido de evitar prejuízos de uma à outra.

- 10.7.** Sem prejuízo das demais limitações e exclusões previstas nestes Termos, e na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade total agregada da Touch por quaisquer perdas, danos, indenizações, multas, custos ou despesas (incluindo honorários advocatícios), decorrentes ou relacionados a estes Termos, ao uso das Ferramentas ou à sua execução/inexecução, independentemente da natureza da pretensão (contratual, extracontratual, responsabilidade objetiva, culpa, risco, ou outra), não excederá, em qualquer hipótese, o valor total do contrato, entendido como o montante total previsto nas Condições Comerciais para toda a vigência contratual.

11. DESCONTINUIDADE DE SUPORTE (“END OF LIFE”)

- 11.1.** A Touch poderá, mediante aviso prévio à Usuária, descontinuar o suporte a uma determinada Ferramenta, ou a uma determinada funcionalidade ou módulo de uma Ferramenta.
- 11.2.** A menos que estipulado de outra forma nas Condições Comerciais, o aviso prévio de descontinuidade de uma determinada funcionalidade ou módulo de uma Ferramenta será de no mínimo 90 (noventa) dias, e o aviso prévio de descontinuidade de uma Ferramenta será de no mínimo 180 (cento e oitenta) dias.
- 11.3.** A Touch não garante a prestação de atendimento ao cliente, conforme descrito nestes Termos, para Ferramentas, funcionalidades ou módulos descontinuados.

12. DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 12.1.** A Touch é a única e exclusiva titular de todos os direitos de propriedade intelectual dos produtos decorrentes, direta e indiretamente, da elaboração, uso, customizações, atualizações, melhorias, complementos, especificações e qualquer outro recurso relacionado às Ferramentas, incluindo todos e

quaisquer direitos marcários, de patentes ou modelos de utilidade, programas de computador e direitos autorais associados às Ferramentas.

- 12.2.** A violação aos direitos autorais das Ferramentas ou o não cumprimento de quaisquer das obrigações expostas acima resultarão na indenização cumulada por danos materiais, danos morais e demais cominações contratuais e/ou legais, bem como quaisquer outros danos reputacionais causados a serem devidamente apurados em seu alcance e extensão.
- 12.3.** A Usuária não poderá, em nenhuma hipótese, (i) remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte dos serviços prestados com relação às Ferramentas; (ii) reproduzir, modificar (ainda que para fins de correção de erro), preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, locar, vender, revender, transferir, exibir, veicular, transmitir, adaptar, traduzir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pela Touch; (iii) decompilar, realizar engenharia reversa ou desmontar as Ferramentas; (iv) conectar, espelhar ou recortar qualquer parte das Ferramentas; (v) fazer ou lançar quaisquer programas ou scripts com a finalidade de fazer scraping, indexação, pesquisa ou qualquer outra forma de obtenção de dados de qualquer parte das Ferramentas, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente a operação e/ou funcionalidade de qualquer aspecto da Ferramenta; ou (vi) tentar obter acesso não autorizado às Ferramentas, ou prejudicar qualquer aspecto dos serviços ou seus sistemas ou redes correlatas.

13. CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

- 13.1.** As partes declaram e garantem que cumprem e continuarão a cumprir durante a vigência dos Termos de Uso em conjunto com as Condições Comerciais todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados à prevenção e combate à corrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”).
- 13.2.** A Usuária e a Touch se comprometem a não oferecer, prometer, pagar, autorizar ou aceitar qualquer tipo de suborno, pagamento facilitador ou qualquer outra vantagem indevida, direta ou indiretamente, a qualquer

pessoa, incluindo, mas não se limitando a funcionários públicos, com o objetivo de obter ou manter negócios ou qualquer outro benefício.

13.3. Qualquer violação desta cláusula por uma das partes dará à outra parte o direito de rescindir imediatamente os Termos e Condições Gerais, sem prejuízo de outras medidas legais aplicáveis.

13.4. As partes se comprometem a informar imediatamente uma à outra sobre qualquer solicitação ou oferta de suborno, pagamento facilitador ou vantagem indevida que tenha sido recebida em relação com os Termos e Condições Gerais.

13.5. A Usuária e a Touch se comprometem a implementar e manter políticas e procedimentos internos adequados para garantir o cumprimento desta cláusula anticorrupção e das leis aplicáveis.

14. CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. As partes concordam em cumprir todas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e suas alterações posteriores, bem como as Regulamentações emitidas pela Agência Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e as disposições vigentes no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014 – “MCI”) no tratamento de dados pessoais e sensíveis.

14.2. A Touch coleta, armazena e utiliza dados pessoais e sensíveis do Usuário(a) e de seus Colaboradores exclusivamente para os fins de execução do contrato, em conformidade com a LGPD, mediante a implementação de medidas práticas e operacionais para a sua minimização. A Touch esclarece que não compartilha dados pessoais com terceiros sem a prévia autorização.

14.3. A Touch se qualifica como agente de tratamento de dados, na forma da legislação vigente, atuando na condição de operadora, exclusivamente conforme as instruções e orientações fornecidas pela Contratante.

- 14.4.** A contratada declara que: (i) define finalidades e bases legais; (ii) fornece instruções lícitas e compatíveis com a LGPD; (iii) garante que possui fundamento jurídico adequado e legítimo para todo Tratamento realizado para a prestação de serviços.
- 14.5.** A contratada implementa medidas técnicas e administrativas adequadas e proporcionais ao risco, incluindo, sem limitação: controle de acesso baseado em perfis e MFA; criptografia em repouso e em trânsito quando aplicável; segregação lógica de ambientes; registro e monitoramento de logs; gestão de vulnerabilidades; varreduras periódicas; backups, bem como testes de segurança conforme a criticidade do tratamento.
- 14.6.** A contratada manterá política de segurança atualizada, gestão de incidentes e treinamento periódico de pessoal com acesso aos dados.
- 14.7.** A contratada poderá envolver Suboperadores para suportar a prestação do SaaS, desde que: (i) garanta prévia ciência a Controladora sobre inclusões/substituições com antecedência mínima de 15 dias; e (ii) permita objeção fundamentada pela Controladora, buscando alternativa razoável.
- 14.8.** A contratada permanece como responsável legal e contratual pelos atos dos Suboperadores relativamente a este contrato de prestação de serviços.
- 14.9.** Em caso de transferência internacional, a contratada garantirá que ela ocorra conforme o art. 33 da LGPD e regulamentação da ANPD, mediante: (i) cláusulas contratuais-padrão/análogas aprovadas; (ii) normas corporativas globais; (iii) selos/certificações; ou (iv) decisão de adequação, conforme aplicável.
- 14.10.** A contratada assistirá a Controladora no atendimento de requisições dos Titulares (acesso, correção, anonimização, portabilidade, eliminação, oposição e revisão de decisões automatizadas), mediante canais específicos, sem demora injustificada e dentro de até 15 dias úteis após a solicitação da Controladora, salvo prazo diverso acordado.

14.11. A contratada comunicará a Controladora sem demora injustificada e, quando possível, em até 48 horas da ciência de Incidente de Segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, detalhando: natureza, categorias e volume de dados afetados, Titulares potencialmente impactados, medidas de mitigação e plano de remediação.

14.12. A contratada mantém em conformidade com as Resoluções da ANPD um Encarregado e respectivo Substituto designado publicamente com canal de contato: privacidade@touchhealth.com.br.

14.13.

15. DO USO RESPONSÁVEL DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

15.1. A contratada poderá utilizar, na prestação dos serviços e funcionalidades da Ferramenta, tecnologias de Inteligência Artificial (“IA”) desenvolvidas e/ou operadas por terceiros, exclusivamente para suportar o funcionamento, desempenho, segurança, análise de logs, detecção de anomalias, automação de rotinas técnicas ou aprimoramento contínuo da solução SaaS.

15.2. A Contratada compromete-se a não utilizar soluções de IA generativa ou modelos de terceiros para treinamento, fine-tuning ou enriquecimento de modelos próprios com quaisquer Dados Pessoais da Contratante, salvo mediante autorização prévia, expressa e escrita da Contratante.

16. DA PRESTAÇÃO INTERNACIONAL DE SERVIÇOS E DOS ASPECTOS TRIBUTÁRIOS

16.1. Para todos os fins legais, contratuais e tributários, as Partes reconhecem que os serviços destes Termos e Condições Gerais são integralmente prestados pela Touch no território da República Federativa do Brasil, onde se encontram sua sede, administração, infraestrutura tecnológica, servidores, equipe técnica, desenvolvimento, manutenção, gestão e suporte das Ferramentas, independentemente do local onde a Ferramenta seja acessada ou utilizada.

16.2. A eventual utilização das Ferramentas em outros países não altera a natureza da prestação dos serviços nem implica deslocamento da tributação, da receita ou dos lucros para fora do Brasil.

- 16.3.** A utilização das Ferramentas fora do território brasileiro não caracteriza estabelecimento permanente, filial, sucursal ou qualquer forma de presença econômica da Touch no exterior.
- 16.4.** A Usuária é responsável por assegurar que o uso das Ferramentas em sua jurisdição cumpre as leis locais aplicáveis à sua atividade e às suas relações com colaboradores
- 16.5.** Toda a receita, custos, despesas e lucros decorrentes da prestação dos serviços serão integralmente reconhecidos e tributados no Brasil.
- 16.6.** Quaisquer tributos exigidos por autoridades fiscais estrangeiras em razão da utilização das Ferramentas no exterior serão de responsabilidade exclusiva da Usuária.
- 16.7.** Quando aplicável, a prestação poderá caracterizar exportação de serviços, nos termos da legislação brasileira.
- 16.8.** A Usuária compromete-se a não realizar retenções tributárias no exterior sobre valores devidos à Touch, salvo exigência legal expressa.
- 16.9.** Para fins de interpretação tributária, estes Termos serão regidos exclusivamente pela legislação brasileira.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1.** Estes Termos de Uso e as Condições Comerciais acordadas entre Touch e a Usuária não geram qualquer vínculo de natureza trabalhista, societária, previdenciária, ou de qualquer outra sorte entre as partes. As partes declaram serem integralmente responsáveis pelas relações trabalhistas com seus respectivos empregados, reconhecendo, expressamente, que seus sócios, prepostos, empregados ou contratados não são empregados, mandatários ou procuradores da outra parte.
- 17.2.** Cada parte é uma empresa independente e nenhuma das partes tem ou terá qualquer poder, direto ou indireto, ou autorização para obrigar a outra, ou

para assumir ou criar qualquer obrigação ou responsabilidade, expressa ou implícita, em benefício ou em nome da outra parte.

- 17.3.** A Usuária não poderá ceder, transferir ou de qualquer forma dispor de seus direitos e obrigações decorrentes dos Termos e Condições Gerais, total ou parcialmente, a terceiros, sem o prévio consentimento por escrito da Touch.
- 17.4.** A Touch poderá ceder, transferir ou de qualquer forma dispor de seus direitos e obrigações decorrentes dos Termos e Condições Gerais, a qualquer uma de suas afiliadas ou sucessoras, mediante notificação prévia à Usuária.
- 17.5.** Touch e a Usuária não serão responsáveis por quaisquer falhas, ou atrasos no cumprimento de suas obrigações, quando decorrentes de caso fortuito ou de força maior, constituindo estas circunstâncias excludentes de responsabilidade, nos termos do artigo 393 do Código Civil brasileiro.
- 17.6.** As partes concordam que todas as comunicações oficiais relacionadas aos Termos e Condições Gerais e quaisquer assuntos correlatos serão realizadas exclusivamente por meio de correio eletrônico (e-mail). Os endereços de e-mail oficiais de comunicação, juntamente com outras informações relevantes, estão especificados nas Condições Comerciais. A presunção de entrega ocorrerá no momento da transmissão bem-sucedida, e a alegação de não leitura não afetará a validade da comunicação.
- 17.7.** Estes Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil.
- 17.8.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, como o competente para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do uso da Ferramenta pela Usuária, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.