

ANEXO I ANEXO DE SERVIÇOS D1

Data da versão: 24/02/2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. SERVIÇOS D1

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

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

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

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

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

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

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

3. ACESSO À CONTA E USO DOS SERVIÇOS D1

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

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

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

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

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

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

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

4. CONDIÇÕES DE PREÇO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS D1

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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