



ANEXO V

TERMOS DE SUPORTE TÉCNICO ZENY SISTEMAS LTDA

1. O presente instrumento constitui parte integrante e indissociável dos Termos de Uso dos Softwares Zeny Sistemas, aos quais se vincula e deve ser interpretado conjuntamente.

1.1. Objeto: O Suporte consiste na prestação de serviço de atendimento técnico prioritário e estendido, destinado exclusivamente ao esclarecimento de dúvidas e suporte sobre as funcionalidades dos Softwares Pipeturbo, Pipeturbo CRM, Pipeturbo Força de Vendas, Pipeturbo b2b e Pipeturbo Omnichannel. Este recurso está disponível exclusivamente para contratantes estabelecidos no Brasil.

1.2. Os moldes de contratação deste serviço estão descritos no capítulo “Objeto” dos Termos de Uso do(s) serviço(s) principal(is) contratado(s).

1.3. O Suporte será vinculado estritamente ao número de inscrição do CNPJ da Parte Contratante indicado na Proposta Comercial.

1.3.1. O acesso, a utilização e o atendimento relativos ao Suporte abrangem os serviços Força de Vendas, CRM, B2B e Omnichannel ativos e vinculados à referida pessoa jurídica, desde que mantidos sob o mesmo número-base de CNPJ.

ID da Proposta: PPL-254



Empresarial - Sala 903

ZENY SISTEMAS LTDA - 52.036.496/0001-57

Av. Eldes Scherrer Souza, 975 - Ative Centro

Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, 29165-680
<https://www.zenysistemas.com.br>



1.3.2. A presente contratação se limita estritamente às partes envolvidas, não se estendendo a outras pessoas jurídicas, mesmo que façam parte do mesmo grupo econômico. Para o atendimento Suporte de outro CNPJ, será imprescindível formalizar uma nova e específica contratação de prestação deste serviço.

2. Canais de Atendimento e Disponibilidade.

O atendimento será prestado pela **CONTRATADA** em horário comercial, das 08h30m às 18h00m.

Parágrafo único: O acionamento do Suporte deverá ocorrer exclusivamente via **WhatsApp**, por meio do canal oficial indicado pela **CONTRATADA**, após a contratação do serviço.

3. Acordo de Nível de Serviço (SLA).

A **CONTRATADA** empenhará os seus melhores esforços para assegurar um tempo de primeira resposta e resolução, nos seguintes termos.

3.1. Tempo de Resposta. O prazo para apresentação da resposta inicial às solicitações registradas por meio do canal de atendimento Suporte observará os seguintes critérios:

a) De segunda à sexta, exceto finais de semana e feriados), das 08h30m às 18h30m, em até 30 (Trinta) minutos após o acionamento pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Único. O tempo de resposta estabelecido nesta cláusula refere-se unicamente ao tempo de resposta inicial e não se confunde com o tempo de solução definitiva do chamado, o qual dependerá da complexidade técnica da solicitação.

3.2. Consenso de Urgência. A classificação de incidentes será submetida à validação prévia pela **CONTRATADA**. Caso a análise técnica identifique que o

ID da Proposta: PPL-254



Empresarial - Sala 903

ZENY SISTEMAS LTDA - 52.036.496/0001-57

Av. Eldes Scherrer Souza, 975 - Ative Centro

Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, 29165-680
<https://www.zenysistemas.com.br>



incidente não se enquadra nos critérios de indisponibilidade total, a CONTRATADA poderá reclassificar a prioridade, comunicando o CONTRATANTE.

3.3. Colaboração e Acesso. O cumprimento dos prazos acima está condicionado à colaboração imediata do CONTRATANTE.

Parágrafo Único. Caso a CONTRATADA necessite de acesso ao ambiente do CONTRATANTE ou informações adicionais e não obtenha resposta, ou caso o acesso seja impossibilitado por culpa ou dolo do CONTRATANTE, o atendimento será imediatamente cancelado, sem ônus para a CONTRATADA, ressalvada a possibilidade de abertura de novo chamado.

3.4. Exclusões de SLA: Não será computado descumprimento de SLA nas seguintes hipóteses: (i) instabilidades ou indisponibilidade técnica na API do WhatsApp ou infraestrutura de terceiros; (ii) casos fortuitos ou de força maior; e (iii) períodos de manutenção programada.

4. Escopo dos Serviços.

O serviço de Suporte destina-se estritamente ao auxílio técnico e operacional para uso das funcionalidades nativas dos Softwares, compreendendo as seguintes atividades:

4.1. Esclarecimento de Dúvidas Técnicas: Orientação sobre a configuração e o funcionamento de recursos existentes nos Softwares Pipeturbo.

4.2. Diagnóstico Operacional: Auxílio na identificação de comportamentos inesperados na plataforma e abertura de chamados internos para investigação junto aos times de engenharia, quando necessário.

ID da Proposta: PPL-254



Empresarial - Sala 903

ZENY SISTEMAS LTDA - 52.036.496/0001-57

Av. Eldes Scherrer Souza, 975 - Ative Centro

Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, 29165-680
<https://www.zenysistemas.com.br>



4.3. Orientações de Uso (How-to): Fornecimento de instruções passo a passo sobre como utilizar as ferramentas e funcionalidades padrão disponibilizadas na interface do usuário.

4.4. Suporte a Integrações Nativas: Assistência exclusiva para as integrações desenvolvidas e mantidas pela CONTRATADA (integrações próprias e nativas do ecossistema Zeny Sistemas, Sankhya e Whintor).

4.5. Atendimento via videochamada: A CONTRATADA poderá, por mera liberalidade e a seu exclusivo critério, realizar atendimentos à CONTRATANTE por meio de videochamada. A solicitação de atendimento por vídeo chamada poderá ser realizada tanto pelo cliente, sempre que identificar a necessidade de um acompanhamento mais próximo para esclarecimento ou resolução de determinada demanda, quanto própria Zeny Sistemas, quando a equipe de atendimento identificar que esse formato pode contribuir para melhor compreensão do cenário apresentado ou para maior eficiência na condução do atendimento.

As videochamadas serão realizadas por meio da ferramenta Meet e poderão ser gravadas para fins de registro, acompanhamento e melhoria contínua do atendimento.

Parágrafo único. O referido atendimento não constitui obrigação contratual e, não gera direito adquirido.

4.6. Limitação de Atuação. A prestação dos serviços pela CONTRATADA limita-se exclusivamente ao suporte técnico de nível informativo.

Parágrafo único. Nos casos em que for necessária a intervenção do suporte, declara o CONTRATANTE que, está ciente que a CONTRATADA poderá acessar internamente a conta e os dados cadastrados no sistema, a fim de sanar eventuais questões técnicas/financeiras.

ID da Proposta: PPL-254



Empresarial - Sala 903

ZENY SISTEMAS LTDA - 52.036.496/0001-57

Av. Eldes Scherrer Souza, 975 - Ative Centro

Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, 29165-680
<https://www.zenysistemas.com.br>



5. Vigência e Rescisão. O serviço de Suporte possui vigência de 12 (doze) meses, sendo renovado automaticamente por iguais períodos, salvo manifestação em contrário.

5.1. Será emitida fatura referente ao novo ciclo contratual que se inicia, conforme tabela de preços vigente no momento da reativação. O serviço será ativado novamente a partir da identificação do pagamento.

6. Disposições finais

A Zeny Sistemas reserva-se o direito de modificar quaisquer disposições deste instrumento a qualquer momento, conforme estabelecido na cláusula “Alterações destas Condições Gerais de Contratação”.

ID da Proposta: PPL-254



Empresarial - Sala 903

ZENY SISTEMAS LTDA - 52.036.496/0001-57

Av. Eldes Scherrer Souza, 975 - Ative Centro

Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, 29165-680
<https://www.zenysistemas.com.br>