

Termo de Adesão e Uso da One Platform

O presente documento (“Termos de Uso”) estabelece os termos e condições aplicáveis ao uso da One Platform (“Plataforma” ou “One Platform”). A Plataforma é licenciada por nós, da ELVENWORKS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 34.169.199/0001-06, com sede na Rua Coronel Oscar Porto, 813, Conjunto 64, Paraíso, CEP 04003-004, São Paulo, São Paulo, CEP 01311-000 – Brasil (Elvenworks).

Por favor, leia atentamente aos termos aqui dispostos antes de utilizar a nossa Plataforma. Ao acessar, navegar ou utilizar nossa Plataforma, você, usuário (“você” ou “usuário”) declara aceitar os termos e condições contidos neste documento. Caso você não concorde com os termos e condições contidos no presente documento, por favor, não utilize nossa Plataforma.

Além do presente documento referente aos termos de uso, salientamos a necessidade de validação da nossa [Política de Privacidade](#).

1. APLICABILIDADE DOS TERMOS DE USO

1.1. Os termos do presente documento deverão ser observados sempre que a nossa Plataforma for utilizada por você, usuário.



1.2. Qualquer dúvida acerca dos termos aqui dispostos, entre em contato conosco através do e-mail contato@elven.works ou através do chat disponível no site, com horário de atendimento das 8h às 18h em dias úteis.

2. CONTRATAÇÃO E LICENÇA DA PLATAFORMA

2.1. O One Platform é uma Plataforma de gestão de produtos em nuvem. Através da nossa Plataforma, você poderá monitorar e gerenciar as suas métricas utilizadas na operação de tecnologia em nuvem, buscando viabilizar as práticas mais eficientes na gestão dos ambientes relacionados aos produtos pela Plataforma monitorados e observados.

2.2. O usuário poderá realizar a contratação da nossa plataforma através do nosso site elven.works

2.3. Ao acessar o link mencionado acima, o usuário poderá escolher entre um dos seguintes planos de acordo com as funcionalidades que julgar necessárias para a realidade do seu negócio:

1. Free;
2. Starter;
3. Scale Up;
4. Enterprise.

2.4. Após a escolha do plano desejado, o usuário será redirecionado para a realização de cadastro. No cadastro, será necessário o fornecimento de alguns dados sobre sua organização e sobre você (dados pessoais). Para saber como nós tratamos os seus dados pessoais, acesse nossa [Política de Privacidade](#).



2.5. A partir do cadastro, Você será titular de uma conta que somente poderá ser acessada por Você, mediante login e senha na aba “CONSOLE” disponibilizada em nosso site. Você concorda que irá manter o seu login e senha em sigilo e seguros, fora do alcance de terceiros, e não permitirá que a sua conta na Plataforma seja usada por outras pessoas. Dessa forma, o Usuário responsabiliza-se por todas as ações realizadas em sua conta. Em caso de perda, extravio ou suspeita de utilização indevida de sua conta, login ou senha, por favor nos informe imediatamente.

2.6. Além dos planos na cláusula 2.3., você poderá aderir algum plano personalizado através de proposta comercial. Nesse caso, todos os demais termos aqui dispostos se aplicam.

3. RENOVAÇÃO, DOWNGRADE, CANCELAMENTO E REAJUSTE

3.1. Com a adesão das nossas licenças, a contratação desta permanecerá em vigor até a rescisão do contrato, sendo sua cobrança mensal.

3.2. Caso o usuário deseje **cancelar** a sua conta, este poderá fazê-lo diretamente na sua área de login. Contudo, após a solicitação do cancelamento, o seu plano continuará ativo pelo período de aviso prévio acordado na Proposta Comercial. Enquanto o seu plano estiver ativo, ainda que a título de aviso prévio, todas as obrigações previstas neste documento e na proposta comercial também deverão ser cumpridas.

3.2.1. Após o cancelamento, os seus dados serão deletados automaticamente – assim como toda a atividade feita na Plataforma -. Nós da Elvenworks não



temos obrigação nenhuma de armazenar tais informações após a rescisão completa do contrato.

3.3. A Elvenworks enviará, mensalmente, através do endereço de e-mail fornecido pelo cliente no momento da contratação, boleto para pagamento junto com a nota fiscal.

3.4. Caso o pagamento da licença não seja identificado, o usuário terá até 30 (trinta) dias para regularizar suas informações de pagamento. Caso contrário, sua conta será suspensa.

3.5. O não-pagamento prolongado por 90 (noventa) dias após a suspensão do acesso do usuário poderá acarretar o cancelamento imediato do plano contratado, bem como a exclusão de qualquer conteúdo armazenado.

3.6. Para realizar o downgrade do plano contratado e renegociar os valores, entre em contato através do e-mail transcrito na cláusula 1.2. e/ou entre em contato através do chat disponível no site, com horário de atendimento das 8h às 18h em dias úteis.

3.7. Os valores indicados no momento da assinatura estão sujeitos à atualização monetária anual de acordo com o índice IGP-M (FGV), acumulado desde a data da assinatura até a data de cada aniversário. Caso a legislação seja alterada, de forma a se permitir reajuste em periodicidade menor do que 1 (um) ano, tal possibilidade será imediatamente aplicada, na menor periodicidade permitida por lei. Caso o Termo de Uso seja anexo, prevalecerá o termo de reajuste do contrato principal.

3.8. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre as soluções ora contratadas, ou da imposição de novos tributos relativos a elas, o valor



acrescido será repassado ao preço das assinaturas - caso estas sejam afetadas - imediatamente.

3.9. Em caso de aumento de custos de licenciamento da Plataforma ora contratada, ou de custos de licenciamento de software necessário para a disponibilização da Plataforma, o valor acrescido será repassado imediatamente ao preço do plano assinado.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

4.1. O SLA da One Platform funciona da seguinte forma:

4.1.1. Nos casos dos planos “Starter”, “Scale Up”, é obrigação da Elvenworks manter a Plataforma disponível por 99% (noventa e nove por cento) do tempo, a cada mês.

4.1.2. No caso de assinatura do plano “Enterprise”, é obrigação da Elvenworks manter a Plataforma disponível por 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo, a cada mês.

5. RESPOSTA DE INCIDENTES

5.1. Na eventualidade de um incidente que, de alguma forma, esteja impactando no regular uso da Plataforma, o usuário deverá contatar o suporte através do endereço de e-mail transcrito na cláusula 1.2. ou através do chat disponível no site, com horário de atendimento das 8h às 18h em dias úteis.

5.2. Após o contato com o suporte, nos termos da cláusula 5.1., o prazo de resposta é:



5.2.1. Para o plano Enterprise, são 2 (dois) dias para incidentes críticos com impacto financeiro direto; 7 (sete) dias para incidentes críticos sem impacto financeiro direto e 14 (quatorze) dias para incidentes não críticos.

5.2.2. Para os planos Starter e Scale Up, o prazo de resposta para todo e qualquer incidente será de 14 (quatorze) dias.

6. OBRIGAÇÕES E DECLARAÇÕES DO USUÁRIO

6.1. É obrigação do usuário manter as suas informações bancárias e para contato sempre atualizadas, a fim de promover o adequado pagamento das parcelas devidas à Elvenworks em contrapartida do uso da Plataforma.

6.2. Responder pelas informações e dados inseridos na Plataforma, pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização de seus usuários, incluindo, mas não se limitando, às informações fornecidas no que diz respeito às credenciais de nuvem.

6.2.1. A Elvenworks, sob hipótese alguma, será responsável pelo conteúdo incluído na Plataforma pelo Usuário. A responsabilidade pelas informações inseridas ou excluídas na Plataforma será sempre do usuário. A Elvenworks não será responsável pelo armazenamento de informações excluídas pelo Usuário.

6.3. É obrigação do usuário não utilizar a Plataforma de qualquer forma que possa implicar em ato ilícito, infração, violação de direitos ou danos à Elvenworks ou terceiros, incluindo, mas não se limitando ao uso para invasão de dispositivo informático com o objetivo de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem a autorização expressa do titular de tais dados ou do dispositivo ou servidor nos quais estes estejam armazenados.

6.4. É obrigação do usuário não publicar, enviar ou transmitir qualquer arquivo que contenha vírus, worms, cavalos de tróia ou qualquer outro programa que possa contaminar, destruir ou interferir no bom funcionamento da Plataforma.

6.5. É obrigação do usuário atender rigorosamente a legislação brasileira e toda obrigação legal imposta e/ou decorrente de sua atividade e em razão da utilização desta Plataforma. Caso o Usuário acredite que seu login e senha de acesso à Plataforma tenham sido roubados ou sejam de conhecimento de outras pessoas, por qualquer razão, o Usuário deverá imediatamente comunicar tal fato à Elvenworks.

6.6. O usuário concorda que é vedada a engenharia reversa, adaptação e/ou a criação de trabalhos, plataformas ou softwares derivados da One Platform, uma vez que esta é de propriedade intelectual da Elvenworks.

6.7. A qualquer tempo a Elvenworks poderá bloquear acesso do usuário à plataforma caso seja constatado que o usuário esteja violando qualquer um dos termos do presente contrato e/ou da legislação pátria vigente.

6.8. Ao assinar a Plataforma, o Usuário autoriza expressamente a utilização de sua logomarca pela Elvenworks para fins de publicidade institucional e comercial, elaboração de portfólio, podendo ser reproduzido tanto fisicamente como eletronicamente, sem qualquer limitação no número de inserções e reproduções, incluindo, mas não se limitando, à reprodução em websites, redes sociais e no corpo de e-mails.

7. OBRIGAÇÕES E DECLARAÇÕES DA ELVENWORKS

7.1. A Elvenworks se obriga a tratar os dados pessoais do usuário a que tiver acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).



7.2. Fornecer os serviços contratados pelo usuário dentro dos parâmetros estabelecidos no presente documento;

7.3. Tratar as informações dos usuários a que tiver acesso com zelo e sigilo.

7.4. A Elvenworks se compromete a utilizar a logomarca e informações do Usuário estritamente e exclusivamente para as hipóteses narradas na cláusula 6.8.

7.5. Na hipótese de caso fortuito ou de força maior, a Elvenworks não poderá ser responsabilizada pelo não cumprimento de suas obrigações ora transcritas e previstas em proposta comercial, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

7.6. A Elvenworks não se responsabiliza por executar nenhuma ação que não seja referente ao funcionamento do *AGENT*, disponível na infraestrutura do cliente.

7.6.1. Para fins de esclarecimentos da cláusula anterior, tem-se por “*AGENT*” o elemento instalado na infraestrutura do usuário que é responsável por coletar as métricas internas de acordo com a configuração escolhida pelo Usuário, bem como enviar dados sumarizados que indicam uma média das métricas encontradas.

8. ALTERAÇÕES DESTE DOCUMENTO

8.1. Estamos constantemente trabalhando para aprimorar os serviços prestados. Conforme ocorram mudanças na oferta deste serviço ou nas legislações aplicáveis, este documento poderá sofrer alterações. Dessa forma, recomendamos a visita periódica a este documento que estará sempre disponível em nosso site.



9. OBRIGAÇÕES GERAIS

9.1. Havendo qualquer choque e/ou cláusula controversa entre este documento e a proposta comercial, os termos da proposta comercial deverão prevalecer.

10. LEI APLICÁVEL E FORO COMPETENTE

10.1. Este documento será regido e executado conforme o ordenamento jurídico do Brasil. O Foro Competente para dirimir eventuais lides relacionadas a esta Política de Privacidade é o foro central da comarca de São Paulo/SP.

Data da última atualização: 12 de setembro de 2023.

