



# Termo de Adesão e Uso da Elven Platform

O presente documento (“Termos de Uso”) estabelece os termos e condições aplicáveis ao uso da Elven Platform (“Plataforma” ou “Elven 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](mailto: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. A Elven 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](https://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. Standard;
5. Enterprise;
6. Business;
7. Incident Management.

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. A contratação de algum dos planos também poderá ser feita através de um de nossos vendedores. Sendo o caso, o cadastro e manuseio da plataforma será instruído por nossos profissionais em momento posterior à contratação.

2.7. 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. O pagamento poderá ser feito nas formas listadas abaixo, o que deverá ser acordado com o cliente no momento da contratação:

3.3.1. Se assim for acordado entre as partes, 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;

3.3.2. O pagamento também poderá ser feito através de cartão de crédito na plataforma de pagamento indicada no site da Elvenworks.

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. Se for indicada regra distinta de reajuste na proposta comercial celebrada com o usuário ou em contrato apartado, deverão prevalecer os termos da proposta/ do contrato.

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 Elven Platform funciona da seguinte forma:

4.1.1. Nos casos dos planos “Starter”, “Scale Up” e “Standard” e “Incident Management”, é obrigação da Elvenworks manter a Plataforma disponível por 97% (noventa e sete por cento) do tempo, a cada mês.

4.1.2. No caso de assinatura dos planos “Enterprise” e “Business”, 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 os planos Enterprise e Business, 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 demais planos, o prazo de resposta para todo e qualquer incidente será de 14 (quatorze) dias.

5.3. Caso seja estipulado um prazo distinto aos listados nas cláusulas 5.2.1. e 5.2.2. na proposta comercial celebrada com o usuário ou em contrato apartado, deverão prevalecer os termos da proposta/ do contrato.

## **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 Elven 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, não havendo necessidade alguma de enviar qualquer notificação ao usuário.

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:

7.1.1. Tratar os dados pessoais do usuário a que tiver acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

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

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

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

7.3. 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: 7 de dezembro de 2023.