TERMOS GERAIS DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO DAS SOLUÇÕES ALTOQi

Estes termos gerais do CONTRATO DE LICENÇA DE USO DAS SOLUÇÕES **ALTOQi** é um acordo legal entre o cliente (pessoa física ou jurídica) e a **ALTOQi**®, para o uso dos seus serviços e software(s). Ao concluir a contratação das soluções **ALTOQi** clicando na caixa que indica sua concordância, ou eventualmente assinando o documento auxiliar (pedido/contrato comercial), o CLIENTE, adiante LICENCIADO concorda com os termos deste contrato.

---

1. DO OBJETO

1.1. Este contrato tem como objeto as definições a respeito da outorga de licença de uso do Software e das soluções da **ALTOQi**, ambos registrados sob a marca AltoQi®, em caráter pessoal, não exclusiva, intransferível e revogável, para o **LICENCIADO**, conforme estabelecido nas cláusulas a seguir.

1.2. A **ALTOQi** disponibilizará o acesso aos Softwares contratados de acordo com a modalidade de licença contratada, reservando-se o direito de alterar, a qualquer tempo, o formato de proteção e autenticação das soluções, com o objetivo de aprimorar a segurança da informação, a eficiência operacional e a conformidade regulatória. O Software licenciado, a modalidade de licença contratada e as condições específicas da contratação, incluindo preços, quantitativos e os serviços de suporte, estarão especificadas na proposta comercial e/ou pedido que deverão ser interpretados de acordo com as disposições do presente instrumento.

1.3. Após a contratação o **LICENCIADO** deverá instalar o software adquirido em sua máquina ou acessá-lo em ambiente web, a depender do produto adquirido, seguindo as diretrizes e orientações da ALTOQi, aderindo, no momento da instalação, aos termos de uso de instalação disponíveis no software, se for o caso.

2. DOS SERVIÇOS

2.1. Para fins de detalhamento, no momento da contratação dos Serviços, o **LICENCIADO** poderá optar por uma das modalidades de licenciamento dos Softwares e soluções comercializadas pela **ALTOQi**. Cada modalidade contém regras que deverão ser seguidas pelo **LICENCIADO** e seguirão algumas diretrizes, conforme definido abaixo:

2.1.1. **Licença por Assinatura.** Nesta modalidade, o **LICENCIADO** obtém, de forma onerosa e não exclusiva, o direito de uso do Software por um período determinado. Esta licença será renovada automaticamente ao final do ciclo contratado, a menos que o **LICENCIADO** manifeste contrariamente, formalizando sua intenção de não renovação com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência ao término do contrato.

2.1.2. **Licença por Assinatura da Plataforma Education.** Similar à licença por assinatura, esta modalidade permite o uso da Plataforma Education, sendo renovada automaticamente salvo manifestação contrária do **LICENCIADO**, que deverá ser comunicada até 30 (trinta) dias antes do término do contrato. Os cursos e materiais disponibilizados na Plataforma Education são protegidos por direitos autorais de seus autores e licenciados, de forma exclusiva para a **ALTOQi**. Qualquer uso inadequado, reprodução não autorizada, distribuição ou modificação dos cursos e materiais é estritamente proibido e sujeito a medidas legais cabíveis, incluindo a rescisão imediata da

licença e ações judiciais por violação de direitos autorais.

2.1.3 . <u>Licença permanente/uso contínuo.</u> Esta modalidade permite ao **LICENCIADO**, de forma onerosa e não exclusiva, o direito de utilizar, por prazo indeterminado, a versão do Software adquirida no momento da contratação, não incluindo, contudo, o acesso a futuras atualizações, as quais são consideradas novos e distintos produtos. O Software é fornecido na versão disponível na data da aquisição, não sendo de responsabilidade da **LICENCIANTE** a disponibilização de atualizações posteriores. Ressalta-se, ainda, que a **LICENCIANTE** não comercializa mais licenças permanentes, tampouco fornece atualizações. Entretanto as licenças adquiridas nessa modalidade permanecem válidas e ativas, desde que utilizadas em sistemas operacionais compatíveis com aqueles vigentes à época da compra.

2.1.4. <u>Licença Educacional.</u> Esta modalidade é para uso exclusivamente educacional e será ofertada em condições especiais, destinadas especificamente e mediante comprovação à estudantes, professores e instituições de ensino superior para fins estritamente acadêmicos. Essas licenças possuem prazo determinado constante na Proposta Comercial. Caso a **ALTOQi** identifique que tais licenças estão sendo utilizadas para propósitos diferentes dos estabelecidos, medidas apropriadas serão tomadas. Isso pode incluir a revogação da licença concedida e a adoção de ações legais conforme necessário para prevenir o uso indevido, garantindo a integridade e o propósito educacional das licenças.

2.1.5. <u>Licença Gratuita.</u> A **ALTOQi** oferece, de forma gratuita, uma licença de uso temporário do software pelo período especificado no pedido e com funcionalidades limitadas. Esta modalidade possui propósito específico de avaliações ou usos especiais de curta duração, conforme acordado no ato da contratação. Haja vista a natureza da modalidade adquirida, a **ALTOQi** poderá cancelar as licenças a qualquer momento independente de motivo.

2.2 . <u>Suporte Técnico.</u> O **LICENCIADO** adimplente e que tenha adquirido uma licença de assinatura terá direito ao serviço de suporte técnico após a aquisição ou renovação da sua licença. Este suporte será destinado a auxiliar o **LICENCIADO** com questões operacionais relacionadas ao uso e aplicação de comandos e funcionalidades disponibilizadas na versão do SOFTWARE e estará disponível para usuários autorizados. A dinâmica de atendimento do suporte estará especificada no Pedido.

2.2.1. É responsabilidade do **LICENCIADO** garantir que sua(s) máquina(s) atenda(m) aos seguintes requisitos mínimos de sistema para o melhor desempenho do Software e dos projetos que estará realizando:

<u>CARACTERÍSTICAS</u>	**Pequeno porte (residenciais até 5 pav. e 1.000m²)**	**Médio porte (residencial e comercial até 15 pav. e 5.000 m²)**	**Grande porte (Grandes edifícios, residencial, comercial, institucional)**	**Requisitos mínimos**
<u>CPU</u>	i5 com 2,5GHz ou superior	i7 com 2,5GHz ou superior	i7 a i9 (preferencial) com 3GHz ou superior	i5 com 2,5 GHz ou superior
<u>MEMÓRIA</u>	8 Gb de memória RAM	16 Gb de memória RAM	32 Gb de memória RAM	8Gb
<u>DISCO</u>	Espaço livre de	Espaço livre de	Espaço livre de	3GB para

	3GB para instalação e 20GB para operação posterior do sistema (SSD)	3GB para instalação e 40GB para operação posterior do sistema (SSD)	3GB para instalação e 60GB para operação posterior do sistema (SSD)	instalação e 20GB para operação
PLACA DE VÍDEO	Placa de vídeo com, no mínimo, 2GB de memória dedicada	Placa de vídeo com, no mínimo, 4GB de memória dedicada	Placa de vídeo com, no mínimo, 6GB de memória dedicada	Placa de vídeo dedicada 2GB OpenGL 3.0
RESOLUÇÃO DE TELA	Full HD, 2K	Full HD, 2K	Full HD, 2K	1360x768
SISTEMA OPERACIONAL	Windows 11	Windows 11	Windows 11	Windows 10 e 11

2.2.2. A **ALTOQi** fornecerá demais especificações técnicas necessárias para esse fim conforme o disposto nesse link Especificações Técnicas e é dever do **LICENCIADO** seguir essas orientações para evitar problemas de incompatibilidades.

2.2.3. O serviço de Suporte Técnico permite que o LICENCIADO entre em contato com nosso time técnico para atendimento de solicitações relacionadas à instalação, uso, comportamentos inesperados do software, sugestões e melhorias, considerando os comandos e funcionalidades disponíveis na solução contratada. Nosso time fica disponível de Segunda a Sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 17h30 (horário de Brasília), com exceção de Feriados, por meio dos seguintes canais:

- Base de conhecimento: nosso canal de self-service, que dispõe de materiais orientativos às perguntas frequentes, disponível no ambiente QiSuporte (https://suporte.altoqi.com.br).

- Central de atendimento: Acesso pelo botão Tickets de Suporte na Área do Cliente, onde é possível abrir solicitações e acompanhar o status e histórico dos atendimentos.

- Chat assíncrono: Disponível na Base de Conhecimento AltoQi Suporte e na Área do Cliente . As interações não ocorrem em tempo real, mas as solicitações são registradas normalmente e respondidas conforme a fila de prioridades dentro do horário de atendimento.

2.2.4. O **LICENCIADO** adimplente e que tenha adquirido uma licença permanente, fica ciente que o suporte técnico fornecido pela **LICENCIANTE** inclui assistência para instalação, configuração e solução de problemas técnicos e estará disponível e será válido por um período de até 3 (três) anos a partir da data de lançamento da versão adquirida**.** Após este período a **LICENCIANTE** não terá mais obrigações de fornecer suporte técnico regular ao **LICENCIADO.**

3. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. Do Plano. A escolha por um dos Planos oferecidos pela **ALTOQi** é parte integrante do procedimento de contratação para uso de suas Soluções, estando o **LICENCIADO** vinculado ao Plano escolhido no momento da contratação, cujas informações comerciais e operacionais do Plano estarão dispostas no Pedido (Contrato Comercial).

3.1.1. Em sendo pactuado pagamento a prazo, as parcelas terão vencimento (e aniversário mensal) no dia da data-base de cada mês. Entende-se por data-base a data do pagamento da primeira (ou única) parcela deste contrato conforme especificado no Pedido.

3.1.2. **Liberação do Acesso**. O acesso aos Softwares e Soluções contratadas somente serão liberados após a confirmação de realização do primeiro ou único pagamento devido, sendo esta condição de eficácia do contrato. Caso não seja confirmado o primeiro pagamento, a contratação será cancelada e o **LICENCIADO** deverá realizar uma nova contratação. Se quaisquer acessos a softwares estiverem ativos a **ALTOQi** poderá bloqueá-los.

3.2. **Reajuste do valor dos Planos.** A **ALTOQ**i reserva-se o direito de reajustar, de forma anual, os valores e as funcionalidades dos Planos contratados, conforme sua política comercial vigente à época da renovação e os preços tabelados aplicáveis a cada solução. Os reajustes serão aplicados automaticamente a cada 12 (doze) meses, sem necessidade de notificação prévia, sendo o **LICENCIADO** desde já ciente e de acordo com essa condição contratual, por se tratar de contratação sob o formato de assinatura, atualmente a única forma comercializada pela **LICENCIANTE**.

3.3. **Atraso no pagamento**. O atraso no pagamento sujeitará os valores devidos à incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, multa moratória de 2% (dois por cento) e correção monetária com base no IPCA, contados desde a data do vencimento até o efetivo pagamento. A **ALTOQi** se reserva o direito de bloquear o acesso ao SOFTWARE após 5 (cinco) dias de inadimplemento, independentemente de notificação prévia.

3.3.1. Permanecendo o inadimplemento por mais de 30 (trinta) dias, o contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela **LICENCIANTE**, com a aplicação de multa rescisória equivalente a 30% (trinta por cento) sobre o valor residual do período contratado.

3.3.2. Caso o inadimplemento ultrapasse 15 (quinze) dias, a **ALTOQi** poderá incluir o **LICENCIADO** em cadastros de proteção ao crédito, protestar o título correspondente e encaminhar a cobrança a terceiros, os quais poderão cobrar taxa adicional a título de despesas administrativas de cobrança. A presente cláusula não afasta a adoção de medidas judiciais ou extrajudiciais para recuperação dos valores devidos.

3.4. **Upgrade e Downgrade de Plano**. Durante o período em que o **LICENCIADO** possuir contrato ativo com a **ALTOQi**, poderá solicitar a alteração de plano (upgrade ou downgrade), bem como a aquisição de novas Soluções ou versões do Software, por meio dos canais oficiais de atendimento, Área do Cliente ou e-mail comercial@altoqi.com.br, observadas as modalidades de licenciamento com comercialização ativa e as ofertas disponíveis à época da solicitação. No caso de downgrade, o **LICENCIADO** deve cancelar o plano atual e assinar um novo contrato, nessa hipótese será cobrada uma taxa equivalente a uma mensalidade do plano vigente no momento do downgrade. Após o pagamento, o **LICENCIADO** poderá assinar um novo contrato, escolhendo um plano entre as opções disponíveis, sendo vedada a migração de planos anuais para planos mensais.

4. DO USO DOS SERVIÇOS

4.1. **Do Acesso.** A licença de uso dos SOFTWARES e/ou da Plataforma AltoQi Education será concedida após a confirmação do pagamento da primeira ou da única parcela contratada. O acesso se dará por meio de LOGIN E SENHA e/ou, conforme o caso, por Chave EID. No entanto, o acesso via Chave EID está em processo de descontinuação,

sendo prevista a migração gradual de todos os **LICENCIADOS** que ainda utilizam esse recurso para o modelo de segurança baseado em LOGIN E SENHA. Tal alteração decorre da necessidade de alinhamento às boas práticas de segurança da informação, às normas regulatórias de proteção de dados pessoais, bem como da busca por maior eficiência operacional e escalabilidade tecnológica.

4.1.1. Para a ativação, habilitação, acesso e uso contínuo do SOFTWARE, é indispensável que o **LICENCIADO** disponha de conexão ativa com a internet e de infraestrutura compatível com as versões atualizadas dos sistemas operacionais Windows 10 ou 11, exclusivamente em processadores de 64 bits.

4.1.2. É expressamente vedado ao **LICENCIADO** utilizar o SOFTWARE contratado em quantidade de Usuários e/ou conexões simultâneas superiores à contratada. A **ALTOQi** reserva para si, independente de notificação prévia, o direito de suspender o acesso ao SOFTWARE e Plataforma Education, a partir da constatação do uso irregular. A adição de Usuários e/ou conexões simultâneas deverão ser previamente solicitadas à **ALTOQi** cuja liberação se dará mediante nova transação comercial.

4.2. Responsabilidade por perfis. Os dados de acesso são pessoais e intransferíveis, sendo de responsabilidade do **LICENCIADO** e **USUÁRIO** não as compartilhar com terceiros. Se o **LICENCIADO** e **USUÁRIO** identificarem o acesso indevido, devem, imediatamente, realizar a cessação deste uso, pois serão os únicos e exclusivos responsáveis por toda a atividade realizada no SOFTWARE e Plataforma Education, devendo informar, orientar e fazer com que seus colaboradores observem todas as regras previstas neste Termos e nos Termos de instalação.

4.3. Segurança do Acesso. O acesso deve ser feito de computadores seguros e privados. Caso a **ALTOQi** verifique a utilização indevida, ilegal, irregular, ou, ainda, contrária às disposições do presente instrumento, poderá a seu único e exclusivo critério, proceder ao impedimento imediato do acesso. A **ALTOQi** não se responsabiliza por problemas causados por softwares externos, vírus, uso inadequado ou não seguimento das instruções de uso.

4.4. Backup. O **LICENCIADO** e **USUÁRIO** são integralmente responsáveis pelo backup dos dados armazenados no SOFTWARE. Em caso de suspensão ou cancelamento do contrato**,** independente do motivo, os dados serão permanentemente excluídos dos servidores da **ALTOQi** após 60 (sessenta) dias da extinção contratual.

4.5. Disponibilidade. A **ALTOQi** se compromete a manter o SOFTWARE operando de forma razoável em seus servidores. Interrupções devido a falhas de serviços externos (a exemplo de energia e telecomunicações), atualizações/alterações na infraestrutura do LICENCIADO, força maior ou outros casos inevitáveis, não serão de responsabilidade da **ALTOQi**. Em tais circunstâncias, a **ALTOQi** compromete-se a tomar todas as medidas razoáveis para minimizar a duração e o impacto de quaisquer interrupções.

4.5.1. Limitações. Embora a **ALTOQi** se comprometa a envidar todos os esforços para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços e produtos oferecidos, esta não será responsável por bugs, problemas com antivírus, problemas de instalação ou atualização por programas crackeados (piratas) tendo em vista a genuinidade dos softwares da **ALTOQI**, bem como interrupções ou problemas técnicos que ocorram na infraestrutura do cliente, sejam eles de culpa do cliente ou de serviços de terceiros.

4.6. Bloqueio. A **ALTOQi** se reserva ao direito de bloquear e retomar para si a(s) licença(s) de uso e suporte do(s) software(s) quando o **LICENCIADO** i) descumprimento

de qualquer uma das cláusulas citadas neste contrato e nos termos de instalação devidamente aceito pelo Usuário e ii) utilizar as licenças para fins distintos da modalidade escolhida.

5. VIGÊNCIA

5.1. Prazo de vigência. Estes Termos de Uso entram em vigor na data da assinatura do Pedido/Contrato Comercial pelo **LICENCIADO** e permanecem em vigor pelo tempo contratado do Plano ou até que seja rescindido ou encerrado por qualquer das partes.

5.2. Renovação do Uso. Licenças por assinatura são renovadas de forma automática sempre no aniversário anual do Pedido, caso o **LICENCIADO** que tenha uma licença por assinatura queira cancelar a renovação deve comunicar a **ALTOQi** sobre sua intenção com 30 (trinta) dias antes da data da renovação.

5.2.1. O **LICENCIADO** fica ciente que a **ALTOQi** irá faturar a renovação da licença por assinatura, por meio da forma de pagamento atualmente cadastrada e que o valor atualizado do faturamento já estará corrigido de acordo com o disposto na cláusula 3.2.

5.3. Cancelamento: As regras de cancelamento das licenças por assinatura deverão seguir as definições contidas no Pedido e/ou Contrato Comercial.

5.3.1. Caso a aquisição da licença tenha sido realizada por meio do e-commerce da ALTOQi (site www.altoqi.com), o cancelamento poderá ser efetuado, com aviso prévio de 30 (trinta) dias. Para isso, basta acessar este Formulário: Cancelar meu Contrato ou utilizar outro canal oficial de atendimento. O cancelamento estará sujeito à aplicação de multa rescisória correspondente a 30% (trinta por cento) sobre o valor residual da assinatura, além do pagamento referente ao aviso prévio.

5.3.2. Caso o **LICENCIADO**, tenha adquirido licença permanente o e opte pela rescisão do presente instrumento, pagará a **ALTOQi** o total dos valores acordados não cabendo devolução dos valores já pagos.

5.4. Efeitos. Em caso de encerramento ou cancelamento do Plano, por qualquer razão, deverá ser observado o seguinte: (a) o acesso às funcionalidades do SOFTWARE será interrompido e bloqueado; (b) a devolução dos dados armazenados poderá ocorrer na forma da cláusula 4.4; e (c) após o período constante na cláusula 4.4, a **ALTOQi** poderá excluir todos os arquivos e informações armazenados em seus servidores, tendo sido extraídos ou não pelo Usuário, observado o disposto neste termo e na Política de Privacidade.

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Propriedade. A **ALTOQi** possui todos os direitos de propriedade intelectual sobre o SOFTWARE, Plataforma, e add-ons licenciado, bem como, sobre marcas, domínios, cursos, conceitos, técnicas, invenções, processos ou trabalhos que envolvam direitos autorais, de forma que esses estão protegidos pelas leis de propriedade intelectual e tratados internacionais. Sob pena de violação das leis aplicáveis, é expressamente proibido ao **LICENCIADO** e **USUÁRIO,** direta ou indiretamente, ativamente ou cooperando com terceiros:

a. Reproduzir, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, as licenças de uso software, assim como os materiais inclusos ou quaisquer

informações relativas ao mesmo;

b. Explorar economicamente o SOFTWARE, código-fonte, marcas e cursos disponibilizados;
c. Realizar quaisquer modificações, melhoramentos, adaptações, obras derivadas ou traduções do SOFTWARE e/ou cursos disponibilizados;
d. Decifrar, decodificar, desmontar, realizar engenharia reversa, ou tentar deduzir qualquer parte do código-fonte, ideia subjacente ou algoritmos relacionados ao SOFTWARE;
e. Corromper, danificar, limitar ou interferir na função apropriada e normal de softwares, hardwares, ferramentas ou equipamentos relacionados ao SOFTWARE;
f. Utilizar os serviços contratados para fins de causar danos a terceiros ou para fins de armazenar documentos que estejam relacionados a ilícitos cíveis ou penais.

6.2. Cooperação. O **LICENCIADO** e **USUÁRIO** ficam obrigados a envidar seus melhores esforços na cessação de eventuais atos de violação do SOFTWARE, comprometendo-se, sempre que tiver conhecimento de eventual violação, a proceder o imediato bloqueio de acesso e a comunicação imediata a **ALTOQi**, sem prejuízo da adoção de outras medidas que se fizerem necessárias.

6.3. A **ALTOQi** reserva-se o direito de modificar, suspender, terminar ou descontinuar qualquer aspecto do SOFTWARE a qualquer tempo, incluindo a disponibilidade de quaisquer serviços, características ou funcionalidades, mediante prévia notificação e respeitando o tempo de vigência dos serviços contratados.

6.4. O **USUÁRIO** compromete-se a não utilizar versões "piratas" dos softwares da LICENCIANTE, bem como não violar os direitos autorais do SOFTWARE. A **LICENCIANTE** buscará reparação por quaisquer danos causados, incluindo perdas e danos apurados judicialmente. O uso de software pirata é crime, conforme a Lei 9.609/1998, cuja multa pela sua violação é de até 10 vezes o valor original do software.

7. PRIVACIDADE DOS DADOS

7.1. Política de Privacidade. A relação de confiança com o **LICENCIADO** e **USUÁRIO** é fundamental para a **ALTOQi**. Dessa forma, nossa Política de Privacidade esclarece a coleta, uso e proteção dos dados fornecidos durante o uso dos nossos serviços e SOFTWARE. Para detalhes, referencie a Política de Privacidade disponível em nosso site através do link: https://www.altoqi.com.br/politica-de-privacidade

7.2. Compartilhamento de Dados. Informamos que os dados coletados através do uso do nosso software, incluindo informações geradas pelo USUÁRIO, poderão ser compartilhados com Empresas Parceiras e Fornecedores para fins de prestação de serviços diretamente relacionados ao Titular ou para atender a interesses legítimos da nossa organização. Este compartilhamento tem como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos, desenvolver novas soluções e serviços, e cumprir com obrigações contratuais ou legais.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Acordo e modificações. Estes Termos de Uso e os documentos integrados por referência expressam o acordo total entre **USUÁRIO**, **LICENCIADO** e a **ALTOQi** em relação à utilização do SOFTWARE e poderão ser alterados a qualquer momento pela **ALTOQi**. O **USUÁRIO** será comunicado da alteração dos Termos se houver obrigação legal em tal sentido. Por isso, recomenda-se que o **LICENCIADO** e **USUÁRIO**,

frequentemente, acessem os presentes termos e verifiquem a data de atualização especificada abaixo. Caso não concordem com a nova versão dos Termos, deverão se abster de utilizar a plataforma.

8.1.1. Caso qualquer das cláusulas destes Termos seja considerada inválida, as demais permanecerão hígidas e eficazes.

8.2. Hierarquia de informações. Em caso de conflito entre as disposições proposta no Pedido e as constantes nestes Termos, prevalecerão as disposições contidas no Pedido o qual é considerada parte integrante deste contrato, para todos os fins.

8.3. Resolução de conflitos. Todos os itens destes Termos são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou a qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos, as partes concordam em se submeter ao Foro da Comarca de Florianópolis/SC.

8.4. Fale Conosco. Sempre que necessário, para tratar de qualquer tema envolvendo o uso do SOFTWARE, ou caso haja qualquer espécie de dúvidas a respeito do conteúdo do presente Termo, por favor, entre em contato através do nosso Suporte sac@altoqi.com.br.