



Terviqon

UNIFIED TECHNOLOGY COMMAND

CONDIÇÕES VIGENTES · ACEITAS POR MEIO DE UM RESUMO DO PEDIDO TERVIQON

Contrato de Serviços de TI Gerenciada

Standard · Condições Padrão e Anexo do Plano

Vigente a partir de 28 de agosto de 2026 · Versão 1.1

\$149

por dispositivo inscrito / mês

NO DEVICE MINIMUM	\$0 ONBOARDING	MONTH-TO-MONTH
UNLIMITED ROUTINE HELP	1 BUSINESS DAY URGENT	30-DAY NOTICE

Este contrato contém as condições operacionais do plano. Identidade do cliente, quantidade de dispositivos, início e add-ons aprovados são registrados no Resumo do Pedido aceito, que incorpora estas condições.

O inglês é o idioma contratual que prevalece. Esta edição em português é uma tradução de cortesia.

MAPA DO CONTRATO

Relação principal · Entrega do serviço · Condições comerciais · Segurança e dados · Alocação de risco · Anexo do plano

Contrato de Serviços de TI Gerenciada

Vigente a partir de 28 de agosto de 2026 · Versão 1.1

1. Estrutura e aceitação

Este Contrato é celebrado entre a Terviqon (Provedora) e a organização identificada como Cliente em um Resumo do Pedido aceito. Integram o Contrato estas Condições, o Anexo do Plano e o Resumo. Em conflito prevalece o Resumo, depois o Anexo e por fim estas Condições.

O Cliente aceita por assinatura, aceite eletrônico ou autorização de ativação. Quem aceita declara ter autoridade. O serviço começa na data de ativação do Resumo.

2. Definições

Dispositivo Inscrito é um computador Windows, computador macOS ou servidor compatível com gerenciamento e proteção ativos. Dados do Cliente são informações fornecidas ou acessadas somente para prestar o serviço. Incidente é interrupção não planejada; Solicitação é um pedido rotineiro.

- Horário: segunda a sexta, 8:00 AM-5:00 PM ET, exceto feriados federais dos EUA.
- Canais: portal de chamados ou e-mail de suporte.
- Resposta Inicial: confirmação humana e triagem ativa, não resolução garantida.

3. Serviço recorrente

A Provedora entrega o plano aos Dispositivos Inscritos. O monitoramento 24/7, quando incluído, é automatizado; o help desk humano e as metas de resposta seguem o horário comercial.

- Categorias compatíveis: computadores Windows, computadores macOS e servidores somente.
- Aplicativos comuns: navegadores atuais, Adobe Acrobat Reader e Microsoft 365 desktop licenciado.
- Celulares, tablets, impressoras, firewalls, switches, access points, câmeras, MDM e administração cloud exigem escopo separado.

4. Escopo do suporte remoto

O plano Standard inclui Help desk remoto de rotina ilimitado durante o horário comercial. No Standard e Premium, o help desk ilimitado se limita à ajuda remota de rotina em Dispositivos Inscritos; não inclui projetos, migrações, treinamento, atendimento presencial, fora do horário, sistemas incompatíveis ou mudanças com escopo separado.

O trabalho fora do help desk de rotina ilimitado recebe escopo separado com a tarifa aplicável de projeto, atendimento presencial ou fora do horário e exige aprovação escrita prévia.

- Inclui diagnóstico e correção rotineira de sistema, aplicativos cobertos, impressão, conectividade e proteção no Dispositivo.
- Não consome a franquia do Essentials: patches automatizados, operações de proteção, manutenção do agente e correção de trabalho próprio.
- Não inclui migrações, substituições, transferência de dados, treinamento, dispositivos pessoais, desenvolvimento ou sistemas não gerenciados.

5. Prioridades e resposta

O relógio começa com chamado completo, corre apenas no horário, pausa aguardando Cliente ou terceiro e exclui causas fora do controle razoável. A Provedora define a prioridade final.

Falha P1 elegível gera crédito de 10% da mensalidade do dispositivo afetado; P2 gera 5%. O máximo é 15% dos valores recorrentes, a solicitação deve ocorrer em 15 dias e é o único remédio monetário por resposta.

6. Onboarding e elegibilidade

O onboarding é \$0; a taxa de onboarding de \$99 é isenta. Inclui configuração da conta e instalação do sistema de gerenciamento da Terviqon. A implementação completa costuma terminar em até cinco dias após a contratação; o prazo depende da quantidade e do acesso, e a instalação padrão não exige que os funcionários parem de trabalhar. O primeiro relatório aplicável chega após 30 dias.

O dispositivo deve ser um computador Windows, computador macOS ou servidor compatível, com licença legal, acesso, estabilidade e capacidade. Um dispositivo Legado ou Não Suportado recebe melhor esforço e pode exigir remediação ou substituição.

7. Responsabilidades do Cliente

O Cliente designa contatos, mantém software e dados legais, oferece acesso e aprovação, protege credenciais, usa MFA quando disponível, mantém internet e energia, informa mudanças e conserva o backup necessário. Continua responsável por decisões, regulação, classificação de dados e seguro cyber.

8. Valores e cobrança

Valores recorrentes são faturados antecipadamente e vencem em 10 dias. Tributos e terceiros aprovados são adicionais. Dispositivos adicionados podem ser cobrados proporcionalmente e não geram uma nova taxa de onboarding enquanto a mesma conta de Cliente permanecer ativa; baixas valem no próximo ciclo após aviso e offboarding. A Provedora pode alterar preço com 45 dias de aviso e o Cliente pode cancelar antes.

Valores incontroversos vencidos podem acumular 1,5% ao mês ou máximo legal. A Provedora pode suspender serviço não emergencial quando a fatura estiver 15 dias vencida após cinco dias de aviso. Contestações de boa-fé devem ser feitas em 10 dias.

9. Trabalho adicional e exclusões

Projetos aprovados têm preço fixo ou \$175/hora. Serviço presencial: \$185/hora, mínimo de duas horas, mais viagem aprovada. Fora do horário: \$225/hora, mínimo de uma hora. Não há garantia de disponibilidade fora do horário.

- Hardware, Microsoft 365, cloud, backup, armazenamento, retenção e produtos de terceiros.
- Migrações, builds, transferências, cabeamento, construção, câmeras, grandes redes e treinamento formal.
- Forense, discovery legal, certificação, pentest e resposta além da contenção rotineira.
- Recuperação sem backup utilizável e perdas por sistemas excluídos.

10. Backup e responsabilidade compartilhada

O Essentials não inclui backup de arquivos ou Microsoft 365. Standard e Premium incluem backup semanal dos arquivos críticos escolhidos pelos analistas da Terviqon no escopo acordado, até 10 GB incluídos, retenção de 30 dias e restauração de arquivos. Não é uma imagem completa da máquina nem passa por testes rotineiros de restauração. Acima de 10 GB ou para outros objetivos de recuperação, é necessária cotação escrita separada. O Cliente confirma que o escopo acordado atende às suas necessidades.

11. Segurança e privacidade

A Provedora usa salvaguardas razoáveis: identidades únicas, acesso por função, MFA quando disponível, transporte criptografado e logs existentes. O acesso remoto deve corresponder a chamado, manutenção ou evento documentado.

A Provedora notificará sem demora indevida e em até 72 horas após confirmar comprometimento material sob seu controle, salvo restrição legal ou investigativa. Nenhum fornecedor garante impedir todo evento e o serviço não certifica HIPAA, PCI DSS, SOC 2 ou outro framework.

12. Confidencialidade

Cada parte protege informações não públicas com cuidado razoável e usa apenas para o Contrato. Pode compartilhar com pessoal e subprocessadores que precisem conhecer e tenham dever de confidencialidade, ou por lei. O dever dura três anos; segredos comerciais enquanto mantiverem essa condição.

13. Dados e propriedade intelectual

O Cliente possui seus Dados e autoriza o tratamento limitado para prestar, proteger e administrar. A Provedora mantém ferramentas, scripts, métodos, modelos e conhecimento geral. O Cliente recebe licença interna perpétua sobre documentação específica entregue e paga, exceto ferramentas e terceiros.

14. Garantias

A Provedora prestará serviços de modo profissional. O remédio por falha verificada é refazer o serviço quando razoável. Fora dessa garantia, no máximo legal, excluem-se garantias implícitas de comercialização, adequação, não violação e funcionamento ininterrupto.

15. Limite de responsabilidade

Nenhuma parte responde por danos indiretos, incidentais, especiais, exemplares, consequenciais ou lucros cessantes. Salvo exclusões, a responsabilidade total limita-se a seis meses dos valores recorrentes do pedido afetado. Para confidencialidade ou segurança comprovada da Provedora, o limite é doze meses.

Os limites não cobrem pagamentos do Cliente, dolo, negligência grave ou obrigações que a lei não permita limitar. Créditos de terceiros recebidos por indisponibilidade específica serão repassados quando o contrato do terceiro permitir.

16. Indenização mútua

A Provedora defende o Cliente por reclamação de propriedade intelectual sobre entregáveis próprios, com exclusões. O Cliente defende a Provedora por Dados ilegais, uso ilegal ou instruções que violem direitos. Exige-se aviso, cooperação e controle da defesa; nenhum acordo admitirá culpa ou imporá obrigação não monetária sem consentimento.

17. Suspensão, término e transição

O serviço é mês a mês. Qualquer parte pode cancelar com aviso escrito de 30 dias. Violação material pode ser encerrada se não corrigida em 10 dias. A Provedora pode restringir imediatamente um risco material ou condição ilegal.

Após pagamento final, agentes são removidos e documentação disponível é entregue. Transição adicional: \$175/hora aprovada. Dados ativos são excluídos em 30 dias e backups residuais em 90 dias, sujeitos a retenção.

18. Condições gerais

As partes tentarão resolver disputas por 30 dias em conversa executiva. Aplica-se a lei da Flórida e o foro exclusivo é Broward County, Florida. Avisos: contact@terviquon.com para a Provedora e e-mail designado do Cliente.

Força maior exclui obrigações de pagamento. Não há cessão sem consentimento, salvo reorganização da Provedora com assunção das obrigações. Este é o acordo integral, alterável por escrito, admite assinatura eletrônica, é separável e a falta de execução não é renúncia.

Anexo A • Plano selecionado

O melhor custo-benefício para a maioria: help desk de rotina ilimitado, monitoramento automatizado, backup semanal de arquivos críticos e relatório mensal.

Preço recorrente	\$149 por Dispositivo ao mês
Mínimo	Nenhum; pode começar com um
Onboarding	\$0; a taxa de onboarding de \$99 é isenta
Suporte remoto	Help desk remoto de rotina ilimitado durante o horário comercial
Excedente do Essentials	Não aplicável ao help desk de rotina incluído
Coordenação com fornecedores	30 minutos por conta ao mês, não acumuláveis
Prazo	Mês a mês; cancelamento com aviso de 30 dias

Capacidades incluídas

- Tudo do Essentials
- Help desk de rotina ilimitado durante o horário comercial
- Monitoramento automatizado de saúde 24/7
- Backup semanal de arquivos críticos escolhidos pela Terviçon, até 10 GB, retenção de 30 dias e restauração
- Relatório mensal de saúde
- Resposta inicial urgente em até 1 dia útil
- Taxa de onboarding de \$99 isenta

Matriz de prioridade e resposta

Prioridade	Definição	Resposta inicial
P1 • Urgente	Operação crítica coberta indisponível para a maioria ou um dispositivo crítico sem alternativa.	1 dia útil
P2 • Alta	Degradação material para vários usuários ou fluxo importante com alternativa limitada.	1 dia útil
P3 • Normal	Problema de um usuário ou não crítico com alternativa viável.	2 dias úteis
P4 • Solicitação	Informação, mudança rotineira, acesso ou tarefa agendada.	2 dias úteis

As metas aplicam-se a solicitações completas de serviços cobertos durante o horário. A resolução depende de diagnóstico, cooperação, terceiros, peças, conectividade e outras condições.

Anexo B • Tratamento de dados e controles

Os Dados são processados somente para prestar, proteger e administrar. Pessoal e fornecedores autorizados podem acessar dos Estados Unidos, Índia, Espanha e Brasil com limites por função e confidencialidade. Fornecedores específicos são informados antes da ativação ou na documentação.

Após o término, Dados ativos são excluídos em 30 dias e backups residuais em 90 dias, sujeitos a retenção. Contratos, faturas e registros materiais podem ser mantidos por sete anos. Chamados e telemetria ativa, por até 24 meses.

Controles básicos

- Identidades únicas e menor privilégio
- MFA quando suportado
- Transporte criptografado
- Logs quando a plataforma oferecer
- Revogação rápida após desligamento
- Aviso de incidente material em 72 horas após confirmação, sujeito a atraso legal

Administração do contrato

Os dados específicos do Cliente são mantidos no Resumo do Pedido aceito e não duplicados nestas condições públicas. Dúvidas, avisos ou solicitação de cópia vigente: contact@terviquon.com ou (725) 895-3473.

O inglês é o idioma contratual que prevalece. Esta edição em português é uma tradução de cortesia.