

ANEXO III - Política de Suporte Técnico e Canais Oficiais

Nota Operacional: O presente anexo constitui parte integrante e indissociável do Contrato Geral de Licenciamento da Plataforma MOVA, regulando de forma estrita as especificações de suporte acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

Esta Política estabelece os canais oficiais de atendimento, o escopo do suporte técnico prestado pela CONTRATADA e os limites de atuação aplicáveis à Plataforma MOVA, visando orientar o CONTRATANTE quanto aos procedimentos para solicitação de suporte.

1. Canais Oficiais de Atendimento

O suporte técnico básico será prestado exclusivamente através dos seguintes canais validados pela CONTRATADA:

- **Central de Ajuda Interna:** Abertura de tickets diretamente pelo site meumova.com.br;
- **E-mail Oficial:** Envio de solicitações para o endereço eletrônico homologado no contrato;
- **Canal Digital de Mensagens:** Atendimento automatizado e assistido via chat corporativo ou ferramenta equivalente indicada no painel oficial.

2. Horário de Atendimento Regular

A equipe de suporte realiza atendimento em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 17h00 (horário de Brasília), exceto feriados da sede da CONTRATADA. Solicitações poderão ser registradas a qualquer momento pelos canais oficiais, sendo analisadas durante o horário regular de atendimento.

3. Solicitação de Atendimento

As solicitações de suporte deverão conter informações suficientes para permitir a análise do problema, incluindo, quando aplicável:

- identificação do CONTRATANTE;
- descrição do problema;
- equipamento utilizado;
- versão da Plataforma MOVA;
- capturas de tela ou vídeos, quando disponíveis;
- procedimentos realizados antes da ocorrência.

4. Colaboração do CONTRATANTE

O CONTRATANTE compromete-se a colaborar com a equipe de suporte, fornecendo informações, registros, arquivos e demais elementos necessários à reprodução e análise das ocorrências reportadas.

5. Limites de Atuação do Suporte

A atuação da equipe de suporte restringe-se à Plataforma MOVA e aos componentes fornecidos pela CONTRATADA, não abrangendo a administração de infraestrutura de tecnologia, equipamentos ou serviços mantidos pelo CONTRATANTE ou por terceiros.

Estão expressamente fora do escopo do suporte técnico básico e serão objeto de recusa de atendimento ou faturamento extraordinário sob demanda:

- Resolução de problemas de infraestrutura interna do cliente, tais como redes Wi-Fi locais, roteadores ou sistemas operacionais de computadores e smartphones particulares;
- Problemas decorrentes de modificações realizadas pelo CONTRATANTE ou por terceiros sem autorização da CONTRATADA.
- Problemas decorrentes da utilização da Plataforma MOVA em equipamentos ou sistemas operacionais que não atendam aos requisitos mínimos de instalação.
- Suporte a softwares de terceiros não integrados nativamente pela CONTRATADA;
- Treinamentos recorrentes ou consultorias de gestão de negócios para colaboradores do CONTRATANTE, devendo estes utilizarem os manuais e vídeos explicativos da Central de Conhecimento.
- Instalação de equipamentos não homologados;
- Configuração de infraestrutura de rede;
- Administração de contas de terceiros;
- Recuperação de dados excluídos pelo próprio usuário;
- Desenvolvimento de funcionalidades;
- Customizações específicas;
- Consultoria operacional ou de processos internos.

6. Encerramento do atendimento

O atendimento poderá ser considerado encerrado quando:

- o problema for solucionado;
- for identificada causa externa à Plataforma MOVA;
- o CONTRATANTE deixar de fornecer as informações necessárias para continuidade da análise;
- houver ausência de manifestação do CONTRATANTE por período superior a 15 (quinze) dias corridos.

7. Atualizações e Melhorias

O registro de uma solicitação de melhoria, sugestão ou nova funcionalidade não implica obrigação de implementação pela CONTRATADA, que avaliará sua viabilidade técnica, comercial e estratégica.

8. Atualizações do Suporte

Os canais oficiais de atendimento poderão ser alterados pela CONTRATADA, mediante atualização desta Política ou divulgação nos meios oficiais de comunicação.

9. Atualizações da Plataforma

A disponibilização de novas versões, correções, melhorias ou atualizações da Plataforma MOVA ocorrerá conforme planejamento interno da CONTRATADA, não constituindo obrigação de atendimento individual a solicitações específicas do CONTRATANTE.

10. Atualizações da Plataforma

A CONTRATADA recomenda que o CONTRATANTE mantenha seus dispositivos atualizados, realize cópias de segurança quando aplicável, preserve o acesso aos canais oficiais de atendimento e consulte previamente a documentação técnica e a Central de Conhecimento antes da abertura de chamados.

Versão do Contrato: 1.0

Data de publicação: 03 de agosto de 2026

Início de vigência: 03 de agosto de 2026

Este documento permanecerá vigente até sua substituição por versão posterior regularmente publicada pela CONTRATADA.