



TCARS - Termo de Compromisso de Acesso Remoto para suporte Técnico e Científico.

Atendendo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

Acesso Remoto durante Suporte Técnico e Científico

Ao solicitar suporte técnico/científico relacionado aos serviços oferecidos pela Diagprime, o cliente concorda com os termos estabelecidos neste documento, que regem o acesso remoto ao computador do equipamento de diagnóstico clínico instalado em sua instituição. O presente termo tem o objetivo de garantir a segurança e a proteção dos dados pessoais do cliente, de acordo com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

1- Consentimento para Acesso Remoto:

1.1. Durante o processo de suporte, o cliente compreende e concorda que nossos assessores técnicos e científicos poderão, quando necessário e com a devida autorização do cliente, acessar remotamente o computador dos equipamentos. Esse acesso tem como finalidade auxiliar na identificação e resolução de problemas técnicos, visando proporcionar um atendimento eficiente, rápido e de qualidade.

1.1.2. O acesso remoto compreende ao cliente disponibilizar ao assessor da Diagprime o login e senha de acesso do aplicativo de acesso remoto.

1.2. O cliente autoriza explicitamente o acesso remoto ao seu computador, entendendo que tal procedimento poderá permitir que nossos especialistas visualizem e controlem o sistema em questão.

2- Segurança e Privacidade dos Dados:

2.1. Comprometemo-nos a adotar todas as medidas razoáveis para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais do cliente durante o acesso remoto.

2.2. Nós não compartilharemos, venderemos ou transferiremos de qualquer forma os dados obtidos por meio do acesso remoto a terceiros, exceto quando exigido por lei ou mediante autorização expressa do cliente.

2.3. Toda informação acessada durante o suporte técnico será tratada com a máxima confidencialidade, e nossos especialistas estão sujeitos a rigorosas obrigações de sigilo e confidencialidade.

3-Procedimento de Acesso Remoto:

3.1. Os nossos assessores esclarecerão quaisquer dúvidas que possam surgir, a qualquer momento durante o acesso.

3.2. O cliente deve fechar todas as demais janelas de programas abertas em



seu computador, de modo a restringir o acesso apenas ao sistema relevante para o suporte técnico.

3.3. Ao finalizar o atendimento, os nossos especialistas desconectarão o acesso remoto, assegurando que não haja mais conexão com o computador do cliente, não permitindo que o login e senha fiquem salvos para futuro acesso sem a necessidade do cliente compartilhá-los.

4-Limitação de Responsabilidade:

4.1. Nossos assessores se esforçaram ao máximo para solucionar os problemas técnicos/científicos apresentados pelo cliente durante o suporte remoto. Contudo, não podemos garantir que todos os problemas serão resolvidos, visto que algumas questões podem estar fora do escopo do suporte prestado, e podem necessitar de um atendimento presencial.

4.2. O cliente compreende e aceita que é o responsável por realizar backups e salvar qualquer informação importante antes de permitir o acesso remoto, isentando-nos de qualquer responsabilidade por perda ou dano de dados.

Ao prosseguir com o atendimento, o cliente reconhece que leu, compreendeu e concorda com todos os seus termos e condições, autorizando o acesso remoto ao seu computador durante o suporte técnico. Este termo é parte integrante dos nossos serviços, e o cliente pode realizar download no site www.diagprime.com.br, caso seja necessário. Se houver discordância com algum ponto deste termo, pedimos ao cliente que não utilize nossos serviços de suporte remoto.

5-Compromisso

5.1 – Conhecedores e cientes de todos os termos apresentados neste documento, a Diagprime junto de seus assessores técnicos e científicos firmam o compromisso de seguir fielmente o processo.

Leandro Soares Abondante
Diagprime.

Direção Geral.