

NORMAS DE GOVERNANÇA E USO DOS SERVIÇOS DE AGENTES INTELIGENTES ONEASY NO LADO DO CLIENTE

Anexo Especial de Serviços de Agentes ao Contrato de Prestação de Serviços SaaS Oneasy

Número do documento: OY-GOV-AI-001

Versão: V1.1

Natureza: Anexo especial de serviços de agentes ao Contrato SaaS Oneasy

Status: Versão otimizada, sujeita à aprovação e publicação formal da GloryScience

Publicadora: GloryScience International Limited ("GloryScience")

Marca: Oneasy

Última atualização: 27 de julho de 2026

Data de vigência: conforme o Artigo 11

Idioma aplicável: chinês simplificado; se outra versão for publicada, o pedido ou documento oficial indicará o idioma prevalecente; na ausência de indicação, prevalece o chinês simplificado

Revisão: pelo menos a cada doze (12) meses ou quando houver mudança substancial no Serviço, na lei, no tratamento de dados, em modelos de terceiros, limites funcionais ou riscos

AVISOS IMPORTANTES

1. Os Agentes Oneasy auxiliam pesquisa de conhecimento, compreensão, análise, diagnóstico, elaboração e colaboração em processos. Não substituem o julgamento final de engenheiros, profissionais de segurança, administradores ou Usuários devidamente autorizados e qualificados.
2. As Saídas do Agente podem ser incompletas, inexatas, desatualizadas, equivocadas, omissas, sem contexto ou incompatíveis com determinados equipamentos. Assuntos de rede de produção, Operações de Rede de Alto Risco, regulação, contratos, incidentes de segurança ou publicação externa exigem revisão humana e aprovação interna adequadas.
3. Conversas, instruções em linguagem natural, preenchimento prévio de parâmetros, confirmações genéricas ou aceitação de recomendações não constituem, por si sós, autorização válida para Execução Externa ou alteração em rede de produção.
4. O Usuário mantém o controle final sobre redes, equipamentos, dados, processos, Usuários Autorizados e alterações de produção. Isso não exclui nem limita obrigações da GloryScience previstas no Contrato Principal, DPA, Security Addendum, outros documentos ou lei imperativa.

1. FINALIDADE, ESCOPO E RELAÇÃO DOCUMENTAL

1.1 Finalidade e Natureza Jurídica

Estas Normas de Governança e Uso dos Serviços de Agentes Inteligentes Oneasy no Lado do Cliente ("Normas") regulam dados, permissões, revisão humana, Execução Externa, controle de redes de produção, usos proibidos e cooperação em incidentes quando o Usuário ou seus Usuários Autorizados utilizarem Recursos de Agente Oneasy.

As Normas constituem anexo especial do Contrato de Prestação de Serviços SaaS Oneasy ("Contrato Principal"). Quando expressamente incorporadas a pedido, página de assinatura, console administrativo, aceite

no produto, fluxo de habilitação ou outro meio registrável e validamente aceitas pelo Usuário ou representante, tornam-se parte integrante do Contrato Principal. Termos não definidos terão o significado do Contrato Principal.

1.2 Pessoas e Recursos Abrangidos

Aplicam-se a Usuários que contrataram, habilitaram, acessaram ou efetivamente utilizam Recursos de Agente; a administradores de Tenant e Usuários Autorizados; e a integradores, equipes de operação gerenciada, consultores, contratados ou terceiros legalmente autorizados a usar esses recursos no Tenant.

Aplicam-se somente a recursos oficialmente lançados, incluídos na assinatura ou avaliação e efetivamente habilitados. AI Assistant, OnExpert, OnTwin, Agente Oneasy de Operações Inteligentes ou outros nomes estarão abrangidos apenas quando atenderem a essas condições.

Nomes, arquitetura de marca, demonstrações, marketing, roteiros, conceitos ou classificações de governança não constituem compromisso de entrega, desempenho, compatibilidade, exatidão, resultado ou disponibilidade contínua de funcionalidade não lançada, contratada ou habilitada.

1.3 Relação com Outros Documentos

Estas Normas complementam o Contrato Principal quanto a entradas, revisão humana, gestão de dados e permissões, Execução Externa, Operações de Rede de Alto Risco, usos proibidos e incidentes. Quando vários documentos se aplicarem:

1. Order Form, Subscription Order, SOW, Enterprise SLA ou acordo específico prevalecerá apenas nas matérias de assinatura, preço, prazo, implantação, implementação, suporte, nível de serviço ou outra expressamente prevista;
2. DPA e lei imperativa prevalecerão para Dados Pessoais, transferências internacionais, suboperadores, solicitações de Titulares e deveres de proteção de dados;
3. o Security Addendum prevalecerá para controles de segurança, acesso remoto, resposta a incidentes e matérias específicas de segurança;
4. o Contrato Principal e documentos correspondentes prevalecerão para tarifas, pagamentos, reembolsos, propriedade intelectual, limitação geral, indenização, rescisão, lei e controvérsias; e
5. estas Normas não ampliam obrigação, funcionalidade, SLA ou responsabilidade não assumida expressamente pela GloryScience.

1.4 Gestão de Pessoas Autorizadas e Terceiros

O Usuário assegurará que administradores, Usuários Autorizados e terceiros conheçam e cumpram estas Normas e, por contrato, política interna, permissões ou meio razoável, assumam obrigações de confidencialidade, segurança, dados e alto risco não inferiores às aqui previstas.

Integradores, equipes gerenciadas ou entidades que atuem para múltiplos clientes deverão obter autorização válida de cada proprietário, operador ou responsável por dados e manter isolamento razoável entre clientes, Tenants, contas, dados, credenciais e operações.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Recursos de Agente

Funcionalidades assistidas por IA oficialmente lançadas e habilitadas pela Oneasy por modelos de IA, aprendizado de máquina, RAG, bases de conhecimento, chamadas de ferramentas, interfaces controladas, fluxos ou tecnologia semelhante, incluindo perguntas e respostas, pesquisa, análise, visualização, recomendações, elaboração, diagnóstico e orquestração.

2.2 Saída do Agente

Texto, código, análise, recomendação de configuração, hipótese de diagnóstico, inferência de causa raiz, sugestão de tarefa, gráfico, resumo, parâmetro previamente preenchido ou outro AIGC gerado automática ou semiautomaticamente.

2.3 Entrada do Usuário

Conteúdo do Usuário, Dados da Rede do Cliente, Dados de Operações e Manutenção de Telecomunicações, Materiais Técnicos de Terceiros, prompts, arquivos, registros, configurações, comandos, capturas, dados de interface ou outras informações inseridas, carregadas, conectadas, autorizadas ou indicadas para tratamento.

2.4 Execução Externa

Operação capaz de alterar sistemas, dados, equipamentos, permissões, conteúdo público, processos ou estado operacional do Usuário ou de terceiro, inclusive por interface, ferramenta, script, fluxo, automação ou acesso remoto.

2.5 Operação de Rede de Alto Risco

Configuração, comando, script, automação, acesso remoto ou operação capaz de afetar rede de produção, serviço a usuário final, continuidade, segurança, integridade de dados ou conformidade regulatória.

2.6 Evidência de Verificação Operacional

Dados de campo, alteração aprovada, resultado real do equipamento, documentação oficial de fabricante, lei, contrato ou registro autorizado utilizado para verificar equipamento, rede, tarefa ou incidente.

2.7 Componente de Acesso à Rede

Oneasy Agent, Connector, VPN, API Token ou componente semelhante de conexão de equipamentos, acesso nuvem-borda ou operação remota. O uso da palavra "Agent" não o transforma automaticamente em Recurso de Agente para estas Normas.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

3.1 Usuário

Responde por finalidade empresarial, legalidade dos dados, autorização de redes e equipamentos, alterações em produção, aprovações internas, continuidade e gestão de pessoas, obtendo autorizações necessárias para Agentes e sistemas conectados.

3.2 Administrador do Tenant

Administra usuários, funções, Recursos de Agente, bases de conhecimento, dados, conexões e credenciais; estabelece processos de revisão, alteração, Execução Externa e incidentes; e revoga periodicamente permissões e conexões desnecessárias.

3.3 Usuário Autorizado

Utiliza os Recursos apenas no escopo de sua autorização e necessidade de trabalho, verifica Saídas críticas e não contorna aprovações, acesso, limites de dados ou controles de produção.

3.4 Terceiro Autorizado

Utiliza Tenant e dados somente no escopo autorizado e não leva credenciais, dados, bases, Saídas ou operações de um cliente para ambiente de outro.

3.5 GloryScience

Fornece os Recursos oficialmente lançados e habilitados dentro do escopo contratado e implementa serviços, segurança, suporte e controles de risco conforme documentos aplicáveis. Poderá limitar, suspender, degradar ou adotar medidas razoáveis contra uso anômalo, de alto risco ou irregular.

O Usuário designará responsáveis com autoridade, conhecimento e aprovação interna para conexão a produção, Execução Externa, automação e usos de alto impacto.

Saída, exibição, alerta, inferência, recomendação ou diálogo do Agente não equivale a fato de campo, aprovação do Usuário, conclusão de fabricante, ordem formal, auditoria, conformidade ou execução concluída.

O Usuário controla decisões finais, aprovações e alterações em produção, sem excluir deveres da GloryScience nem sua responsabilidade por inadimplemento próprio, dolo ou culpa grave.

4. ESCOPO DOS RECURSOS E LIMITAÇÕES GERAIS

4.1 Disponibilidade Efetiva

Depende da assinatura ou avaliação, região, versão, função, dados conectados, fontes de conhecimento, chaves de recurso, dependências de terceiros e estado atual do Serviço. Site, materiais de marca, demonstrações, vendas, roteiro, nomes conceituais ou respostas do Agente não prometem função não contratada, modelo, base, interface, compatibilidade, taxa de exatidão, resultado ou disponibilidade contínua.

4.2 Classificação de Governança

As classificações abaixo descrevem limites e não provam que o recurso foi lançado ou está incluído:

- 1. AI Assistant / Assistência Inteligente Oneasy:** perguntas e respostas sobre produto e operações de rede, orientação de interface, consultas autorizadas, resumos, visualizações, pesquisa e auxílio ao diagnóstico. Usa apenas páginas, interfaces, dados e permissões oficialmente disponíveis e não pode inventar interfaces, parâmetros, estado ou execução.
- 2. OnExpert:** conhecimento especializado, pesquisa de OAM e apoio a diagnóstico, apenas quando lançado e habilitado. Não constitui certificação de fabricante, suporte oficial, compromisso de compatibilidade ou instrução de alteração.

3. **OnTwin:** visualização, compreensão de estado, relações e impacto, apenas quando lançado e habilitado. Exibição, modelo ou inferência não equivale necessariamente ao estado de campo, inventário, aceitação ou gêmeo digital completo.

Se a interface, notas de versão ou pedido utilizarem nomes diferentes, prevalecem os documentos oficiais e o estado efetivamente habilitado.

4.3 Limitações Inerentes

Saídas baseiam-se em Entradas, Dados do Tenant, fontes, modelos e configuração e podem ser incompletas, inexatas, desatualizadas, inconsistentes, equivocadas, omissas, alucinadas, incertas ou limitadas por diferenças de modelo, versão, MIB, OID, CLI, API, modelo de dados, ambiente, contexto, dados, retorno de interface, permissão, modelo de terceiro, base, nuvem ou interface externa.

Servem apenas para auxiliar pesquisa, compreensão, análise, diagnóstico, visualização, orientação e elaboração e não substituem o julgamento final de engenheiros, segurança, administração, jurídico ou conformidade devidamente qualificados.

5. DADOS, CONTAS, BASES DE CONHECIMENTO E TERCEIROS

5.1 Autorização Legal e Minimização

1. O Usuário somente enviará, conectará ou autorizará dados, redes, equipamentos, sistemas e Materiais Técnicos de Terceiros sobre os quais possua direitos e tenha cumprido avisos, consentimentos, autorizações, aprovações ou outros procedimentos.
2. Observará limitação de finalidade, minimização e privilégio mínimo. Registros, configurações, capturas, ordens, pacotes ou diagnósticos deverão remover Dados Pessoais, credenciais e informações sensíveis não pertinentes.
3. Não utilizará Agentes para contornar deveres de Controlador, usuário de dados, operador de rede ou outro responsável relativos a aviso, autorização, avaliação, registro, confidencialidade ou segurança.
4. Mesmo para OAM, suporte, segurança ou conformidade legítimos, observará Contrato Principal, DPA, minimização, finalidade e acesso.

5.2 Credenciais e Informações Sensíveis

1. Não envie senhas completas, chaves privadas, tokens, API Keys, VPN, SSH, credenciais SNMP privilegiadas, pagamento ou informações que não devam entrar no contexto do modelo em conversas, prompts, bases, anexos comuns ou arquivos não controlados.
2. Quando necessárias, envie credenciais apenas pelo canal controlado expressamente indicado pela Oneasy, com privilégio mínimo, validade, rotação, revogação e acesso conforme documentação oficial.
3. Não presuma que credenciais no canal controlado serão fornecidas ao modelo ou incluídas em diálogos, bases ou registros não controlados, salvo permissão expressa na documentação, contrato e configuração.
4. Adote segurança proporcional, autenticação forte quando suportada, RBAC, rotação, revogação após desligamento ou mudança e revisão de registros; não compartilhe conta administrativa nem permita acesso não autorizado.

5.3 Modelos de Terceiros e Tratamento

1. Alguns Recursos podem usar LLMs, APIs de modelos, embeddings, bancos vetoriais ou outros serviços de IA de terceiros.

2. Prestadores, finalidades, categorias, locais, retenção, suboperadores e mecanismos internacionais serão aqueles indicados no DPA, lista de suboperadores, Política de Privacidade, aviso de IA, pedido, configuração ou documento oficial.
3. Sem autorização escrita do Usuário, a GloryScience não utilizará dados identificáveis para treinar modelos fundamentais de IA de uso geral destinados a outros clientes ou ao público.
4. A ausência de treinamento não significa que Entradas, anexos, resultados ou contexto jamais serão tratados por IA de terceiros para inferência, embeddings, pesquisa, segurança ou prestação de função, sempre sujeitos aos documentos e à proteção de dados.
5. Não envie dados, informações confidenciais ou reguladas que não possa fornecer à GloryScience ou ao serviço de IA pertinente.

5.4 Dados Protegidos

Sem permissão expressa do contrato, configuração e base legal, não envie conteúdo original de comunicações ou protegido por sigilo; segredo de Estado ou informação cuja transferência, terceirização ou tratamento por terceiro seja proibido; segredo comercial restrito não autorizado; Dados Pessoais altamente sensíveis ou estritamente regulados; nem informação que não possa divulgar.

Se o tratamento for necessário, confirme previamente base legal, DPA ou documento específico, região, permissões, retenção e segurança.

5.5 Bases de Conhecimento, Prompts e Materiais Técnicos

1. O administrador gerenciará origem, direitos, escopo, versão, atualização, funções de acesso e conteúdo expirado das bases e prompts.
2. Para materiais de fabricantes, MIB, OID, documentação CLI ou API, firmware, modelos, capturas, registros ou outros materiais de terceiros, assegurará direitos de obtenção, divulgação, reprodução, upload, tratamento e autorização.
3. Não enviará material de origem desconhecida, sob confidencialidade, licença de fabricante ou que possa violar propriedade intelectual, segredo comercial, contrato, sigilo de comunicações ou outros direitos.
4. Conteúdo da base, trechos recuperados e respostas não são necessariamente atuais, completos ou oficiais. Para modelos, versões, comandos, parâmetros ou configurações, verifique documentação oficial e condições de campo.
5. Direitos sobre prompts, bases e Conteúdo do Usuário seguem o Artigo 6 do Contrato Principal; estas Normas não alteram propriedade intelectual, Conteúdo, AIGC, feedback nem prompts, modelos, fluxos e recursos proprietários da GloryScience.

5.6 Injeção de Prompt e Conexões de Terceiros

1. Instruções em páginas, arquivos, e-mails, resultados, ferramentas, retornos de equipamentos ou Entradas podem não ser confiáveis.
2. Não as utilize para induzir divulgação, alterar permissões, contornar regras, acessar outro Tenant ou executar operação não autorizada.
3. Ao adicionar ou alterar ferramenta, sistema, equipamento, fonte, interface, plugin ou automação, defina finalidade, dados, privilégio mínimo, usuários, responsável, riscos, suspensão e saída.
4. Quando a necessidade ou autorização cessar, houver desligamento, credencial anômala ou risco, limite, revoke ou rotacione conexão e credencial.

5.7 Isolamento e Registros do Tenant

1. Não tente acessar outro Tenant, conteúdo não autorizado, administração da plataforma, registros, interfaces, credenciais ou recursos.
 2. Ao detectar visibilidade entre Tenants, permissão anômala ou acesso inesperado, interrompa e reporte pelo canal indicado; não amplie o impacto por consultas, download, capturas, encaminhamento ou testes adicionais.
 3. O administrador manterá registros do cliente proporcionais ao risco para inclusão, alteração, desativação ou revogação de contas, funções, bases, conexões, automações e configurações de alto impacto.
 4. Conversas não substituem aprovações, ordens de serviço, mudanças, autorizações, registros de campo ou outras evidências controladas.
-

6. REDES DE PRODUÇÃO, EXECUÇÃO EXTERNA E OPERAÇÕES DE ALTO RISCO

6.1 Princípio Geral

Para OLT, ONU, CPE, portas, VLAN, QoS, ACL, autenticação, roteamento, modelos de serviço, provisionamento ou configuração em massa, scripts, automação, firmware, comandos remotos ou assuntos que possam afetar produção ou usuários finais, a Saída é apenas alternativa, análise, recomendação ou rascunho; não é instrução aprovada, executada ou pronta para produção nem garantia de resultado.

6.2 Revisão Humana Prévia

Antes de operação de alto risco, pessoa autorizada e qualificada verificará pelo menos: equipamento, objeto, Tenant, local e impacto; fabricante, modelo e versão; topologia, dependências e estado; comandos, scripts, parâmetros, modelos e semântica; resultado esperado, falha, parada e reversão; aprovações, testes, backup, janela, suporte local, avisos a usuários finais e requisitos regulatórios.

Operações significativas, em massa, multirregionais, de exclusão, desligamento, firmware, privilégios, irreversíveis ou potencialmente disruptivas exigirão revisão e aprovação mais rigorosas conforme políticas internas.

6.3 Autorização de Execução Externa

1. A Execução somente estará disponível se oficialmente lançada, incluída, habilitada e descrita na documentação.
 2. Salvo permissão expressa no pedido, configuração ou documento escrito, será considerada desabilitada ou não permitida.
 3. Conversa, linguagem natural, expressões genéricas como "executar" ou "continuar", parâmetros prévios, recomendação ou aceitação não constituem autorização válida de produção.
 4. A Execução ocorrerá por mecanismo controlado do produto ou processo externo aprovado, com autenticação, função, aprovação, confirmação e auditoria aplicáveis.
 5. Quando suportado, operações significativas ou de alto risco terão segunda confirmação, autenticação elevada, separação entre solicitante e aprovador ou aprovação por duas pessoas.
 6. O Usuário não usará o Agente para contornar isolamento, aprovação de mudança, permissões, janela ou segurança local.
-

6.4 Escopo, Registros e Interrupção

1. Automação ou Execução terá objetivo, objeto, escopo, privilégio mínimo, validade, cancelamento, registro e verificação definidos.
2. Evite converter instrução aberta, ambígua ou sem limites diretamente em execução de produção.
3. Quando houver registros, combine logs do produto e registros controlados para distinguir ação humana, API, agendada, automática, recomendada e efetivamente executada.
4. Mantenha caminhos disponíveis para terminar tarefa, revogar credencial, desconectar, reverter configuração ou interromper emergencialmente, conforme versão, adaptação e campo.
5. Após a execução, verifique retorno real, estado, impacto, falhas e reversão; texto ou diálogo não prova conclusão.

6.5 Tratamento de Anomalias

Em caso de anomalia, resultado inesperado, impacto desconhecido, permissão irregular, visibilidade entre Tenants, divulgação indevida ou Saída perigosa executada ou prestes a ser executada: (1) interrompa operações; (2) isole, desconecte, reverta, revogue ou rotacione credenciais conforme processo interno; (3) preserve registros, horários, objetos, versões, instruções e resultados; (4) reporte pelo canal Oneasy; e (5) coopere razoavelmente na investigação, mitigação e recuperação.

7. USOS PROIBIDOS

O Usuário não usará nem instruirá, autorizará, auxiliará ou tolerará o uso dos Recursos para:

1. acessar, examinar, testar, controlar, interferir, atacar, contornar segurança ou obter rede, equipamento, conta, dado ou credencial sem autorização;
2. gerar, distribuir ou executar malware, phishing, fraude, ransomware, negação de serviço, furto de credenciais ou atividade ilegal nociva;
3. violar telecomunicações, cibersegurança, sigilo das comunicações, proteção de dados, exportação, sanções, propriedade intelectual ou outra lei;
4. sem base, autorização ou permissão documental, carregar, inferir, divulgar, correlacionar ou reidentificar Dados Pessoais, comunicações, segredos comerciais ou informações protegidas;
5. personificar alguém ou falsificar estado de equipamento, operação, auditoria, teste, conformidade, opinião de fabricante, atividade de campo ou autorização;
6. contornar assinatura, quota, permissão, cobrança, registros, auditoria, risco, conteúdo ou controles técnicos e contratuais;
7. usar Saída como única ou definitiva base para assuntos médicos, jurídicos, financeiros, regulatórios, contratuais, de segurança pública ou alto impacto;
8. aplicar Saída diretamente a operação de produção de alto risco sem autorização, revisão, aprovação, teste, backup e reversão;
9. extrair, divulgar ou contornar prompts proprietários Oneasy, regras, configuração, acesso, isolamento ou proteção;
10. carregar ou usar Materiais Técnicos de Terceiros cuja divulgação ou reprodução não seja autorizada ou esteja sob confidencialidade ou licença de fabricante;

11. realizar engenharia reversa, descompilar, adulterar, contornar, copiar ou redistribuir sem autorização Agentes, Componentes de Acesso, interfaces, prompts proprietários ou controles, salvo permissão legal obrigatória ou escrita; ou
12. apresentar Saída, nome do produto ou compatibilidade como opinião, certificação, endosso, compromisso, cotação, aprovação, aceitação ou autorização oficial da GloryScience, Oneasy, fabricante ou terceiro.

Este Artigo aplica-se cumulativamente com os Artigos 4 e 5 e demais proibições do Contrato Principal.

8. REVISÃO HUMANA, USO DE SAÍDAS E PUBLICAÇÃO EXTERNA

1. **Perguntas gerais, instruções, textos ou tabelas:** verifique fatos essenciais, versão, escopo e erros evidentes.
2. **Análise de falhas, causa raiz, compatibilidade, configuração, comando ou script:** revisão cruzada por pessoa que conheça rede, equipamento e campo; verificação de documentação, versão, registros e retorno real; manutenção das incertezas.
3. **Alteração de produção, tarefa em massa, acesso remoto ou Execução Externa:** cumprir o Artigo 6 quanto a autorização, revisão, aprovação, teste, backup, janela, confirmação, verificação e registros.
4. **Incidente de segurança, vazamento, interrupção relevante, regulação ou contrato:** acionar imediatamente os processos de segurança, gestão, jurídico ou conformidade; a Saída não substitui investigação, decisão, notificação ou relatório formal.
5. **Publicação, cotação, contrato, relatório, auditoria ou aceitação:** verificar fatos, fontes, direitos, autorização e aprovação; distinguir rascunho, recomendação, inferência e conclusão oficial.

Não remova, oculte ou altere enganosamente identificação de IA, conteúdo gerado, aviso de risco ou fonte. Ao citar ou usar Saída, preserve seu caráter auxiliar e verifique fontes, fatos, direitos e adequação. Estas Normas não alteram as disposições do Contrato Principal sobre propriedade intelectual, Conteúdo, AIGC, feedback ou terceiros.

9. AVALIAÇÃO, RECURSOS E AJUSTES

1. Recursos Trial, Beta, Preview, Free, Early Access ou promocionais são fornecidos somente no escopo indicado no pedido, regras, página, console ou documento escrito.
 2. Funções, chamadas, Tokens, computação, dados, bases, modelos, dependências ou concorrência podem ser limitados por quota, região, estado do Tenant, controle de risco, uso razoável e condições técnicas.
 3. Salvo acordo, recursos de teste, gratuitos ou prévios não constituem SLA, disponibilidade, desempenho, estabilidade ou gratuidade de longo prazo.
 4. A GloryScience poderá limitar, degradar, suspender, substituir, remover ou ajustar por segurança, lei, estabilidade, abuso, fornecedores, uso justo de recursos ou evolução do produto.
 5. Alterações materialmente adversas seguem os avisos do Contrato Principal, salvo urgência de segurança, lei, regulação ou continuidade.
 6. Quando limitar ou suspender, a GloryScience poderá restringir a medida ao necessário, se comercialmente razoável e permitido pelo risco, e revisar a restauração após mitigação ou controles. Isso não cria prazo fixo nem SLA.
-

10. SUPORTE, INCIDENTES, CORREÇÃO E RECURSOS

10.1 Suporte e Correção

Reporte problemas pelos canais indicados na plataforma, pedido ou site. Estas Normas não criam horário, tempo de resposta, solução ou SLA.

O Usuário poderá reportar Saída errada, recusa incorreta, permissão, dado, configuração ou uso e solicitar revisão ou correção humana. A solicitação não revoga automaticamente Saída, operação, autorização, publicação ou decisão; o Usuário deverá suspender, revisar, corrigir externamente e remediar internamente conforme o caso.

10.2 Relato de Incidentes

Reporte prontamente suspeita de vazamento de conta ou credencial, login ou chamada anômala; visibilidade entre Tenants, permissão ou acesso inesperado; Saída perigosa executada ou possível; dado enviado, divulgado, excluído ou tratado por engano; anomalia em acesso remoto, interface, ferramenta ou Execução; ou outro evento que afete rede, dados, Usuário ou segurança.

Sem divulgar credenciais adicionais, forneça Tenant, contato, horário, impacto, função, modelo ou versão conhecidos, medidas adotadas e registros, número de tarefa ou capturas disponíveis. Isole localmente, interrompa tarefas, revogue ou rotacione credenciais, desconecte, reverta e coopere na investigação.

10.3 Tratamento de Riscos

Havendo risco razoável de segurança, lei, abuso, proteção de dados, terceiro, produção ou continuidade, a GloryScience poderá, conforme o Contrato Principal e documentos aplicáveis, suspender, limitar, revogar ou degradar conta, Recurso, API, Componente de Acesso, acesso remoto ou outra função.

10.4 Contato

Consultas e suporte: service@oneasy.cc

Assuntos jurídicos e de proteção de dados: legal@oneasy.cc

Incidentes: canal de segurança ou suporte indicado na plataforma, pedido ou site.

11. ATUALIZAÇÃO, ACEITAÇÃO E VIGÊNCIA

11.1 Incorporação Inicial

Estas Normas integram o Contrato Principal somente após referência expressa e aceitação registrável pelo Usuário ou representante, inclusive por clique ou caixa de confirmação; referência e aceite em Order Form, Subscription Order, SOW ou documento; confirmação no console ou primeiro fluxo de habilitação; ou outro meio que prove ciência do nome e versão e aceitação.

A simples visita a página sem referência, gravação de pagamento ou uso de serviço não relacionado a Agente não constitui aceitação.

11.2 Atualizações de Versão Aceita

A GloryScience poderá atualizar as Normas. Alterações não substanciais poderão vigorar com novo número, data ou notas. Alterações materialmente adversas seguirão o aviso do Contrato Principal e da lei. O uso do Recurso após o prazo e a vigência significa aceitação.

Por urgência de segurança, lei, regulação, terceiro ou continuidade, a GloryScience poderá limitar ou ajustar imediatamente e notificar posteriormente quando razoavelmente viável.

11.3 Registros de Aceitação

Para contrato, auditoria, segurança e controvérsias, a GloryScience poderá registrar versão, horário, Tenant, administrador ou representante, ato de aceite e registros técnicos, conforme Contrato Principal, Política de Privacidade, DPA e lei.

11.4 Idioma

Se houver várias versões, o idioma prevalecente será indicado no pedido, página oficial ou acordo escrito; na ausência, prevalecerá o chinês simplificado.

12. NATUREZA DOS APÊNDICES

Os Apêndices A, B e C auxiliam processos internos de governança, configuração, mudança e revisão. Salvo previsão em pedido, SOW, Enterprise SLA ou acordo específico: (1) listas, modelos e recomendações não ampliam obrigação, funcionalidade, SLA ou responsabilidade da GloryScience; (2) controles mencionados não significam disponibilidade em todas as versões, planos ou Tenants; (3) a não adoção de recomendação não constitui automaticamente inadimplemento, sem prejuízo das obrigações expressas; e (4) o Usuário definirá a intensidade conforme porte, risco de rede, regulação e políticas internas.

APÊNDICE A - LISTA DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO ADMINISTRADOR

- 1. Cliente e Tenant:** entidade, Tenant, administrador, representante e canais confirmados.
- 2. Contas e funções:** usuários, privilégio mínimo, administração e desligamentos confirmados.
- 3. Produto e escopo:** recursos contratados, lançados e habilitados, usuários, proibições e limitações confirmados.
- 4. Dados e base:** origem, base legal, escopo, direitos, acesso, atualização e expiração confirmados.
- 5. Modelos e conexões:** avisos, modelos ou suboperadores, conexões, permissões, dados e saída confirmados.
- 6. Credenciais:** separação entre conversa e canal controlado, privilégio, rotação, revogação e logs confirmados.
- 7. Execução Externa:** disponibilidade, habilitação, autorizadores, aprovação, confirmação, parada e reversão confirmadas.
- 8. Alto impacto:** revisão, autorização, limites de produção, testes, backup, janela e verificação confirmados.
- 9. Suporte e incidentes:** canais, contatos, escalonamento, relato e mitigação local confirmados.
- 10. Revisão periódica:** revisão após mudanças de contas, permissões, bases, conexões, modelos ou funções confirmada.

APÊNDICE B - ELEMENTOS DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA OU INTEGRAÇÃO RELEVANTE

- 1. Informações básicas:** identificador, data, solicitante, responsável, nome e finalidade.
 - 2. Impacto:** produto, Tenant, usuários, sistemas, equipamentos, locais, dados e terceiros.
 - 3. Tipo:** base, prompt, fluxo, ferramenta, interface, permissão, modelo, automação, Execução, produção, conteúdo público ou outro.
 - 4. Dados e permissões:** categorias, base legal, funções, privilégio, credenciais, região e saída.
 - 5. Risco e autorização:** limitações, alto impacto, responsável, aprovações internas e de terceiros.
 - 6. Teste e validação:** escopo, ambiente, equipamento ou versão, validador, resultados e pendências.
 - 7. Controles de execução:** confirmação independente, autenticação, aprovação, janela, impacto e registros.
 - 8. Reversão e parada:** reversão, degradação, emergência, revogação ou desconexão, gatilhos, responsável e verificação.
 - 9. Decisão:** aprovação, rejeição ou aprovação condicional, data, condições, validade e registros.
-

APÊNDICE C - REGRAS ADICIONAIS POR CATEGORIA

Os nomes são classificações de governança e não prometem lançamento, inclusão ou continuidade.

- 1. AI Assistant / Assistência Inteligente Oneasy:** arquivos, bases, rascunhos, relatórios, e-mails, código, tabelas, consultas ou gráficos para alto impacto, publicação, compromisso ou julgamento profissional exigem verificação e aprovação. Consultas e análises usarão apenas interfaces oficialmente disponíveis e dados efetivamente retornados.
- 2. OnExpert, se lançado e habilitado:** o Usuário fornecerá equipamento, versão, horário, sintomas, registros e ambiente tão exatos quanto possível e verificará fatos, hipóteses, fontes e incertezas em diagnósticos, citações, ordens e relatórios, sem falsificar opinião de fabricante, atividade de campo ou aceitação.
- 3. OnTwin, se lançado e habilitado:** para visualização, estado, relações, tendências, simulação ou impacto, verifique integralidade, horários, identificadores, coleta e condições; ausência de alerta ou indicação normal não dispensa inspeção, verificação local ou emergência.

Publicadora: GloryScience International Limited

Endereço registrado: NEW TREND CTR, NO. 704 PRINCE EDWARD RD EAST, SAN PO KONG, HONG KONG

Contato jurídico: legal@oneasy.cc

Suporte: service@oneasy.cc

HISTÓRICO DE REVISÕES

V1.0 - 27 de julho de 2026: versão inicial.

V1.1 - 27 de julho de 2026: esclarece a natureza do anexo; aperfeiçoa incorporação e atualização, disponibilidade, modelos e dados de terceiros, canais de credenciais, Execução Externa, Operações de Alto Risco, preservação de responsabilidade e caráter orientativo dos Apêndices.