



CONTRATO DE LICENCIAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. OBJETO

1.1 Por este CONTRATO, a CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o objeto conforme detalhamento constante nos Anexos I a VI – partes indissociáveis deste instrumento. Qualquer alteração no escopo, deve ser formalizada entre as Partes mediante celebração de Termo Aditivo.

1.2 O Objeto deste Contrato, incluindo o *Software* e demais objetos de propriedade intelectual que o compõem, não é, em hipótese alguma, vendido, mas sim, têm seu uso licenciado à CONTRATANTE, de forma não exclusiva.

1.3 A descrição dos termos utilizados neste documento encontra-se prevista no Anexo I.

1.4 Havendo a necessidade de alterar o escopo da contratação, conforme definido neste CONTRATO, a CONTRATADA encaminhará nova proposta à CONTRATANTE.

2. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1 A CONTRATANTE pagará os valores estabelecidos de acordo com as quantidades e condições comerciais descritas no Anexo II deste CONTRATO, sendo que os pagamentos iniciarão conforme estabelecido na Proposta Comercial.

2.2 Sob condições previstas no Anexo II, os valores referentes a título de suporte e atualização, são devidos pela CONTRATANTE, independentemente do PRODUTO objeto deste CONTRATO ter sido utilizado ou atualizado pela CONTRATANTE, ou ainda, desta ter acionado os canais de suporte.

2.3 No caso de identificação pela CONTRATADA de utilização do objeto deste CONTRATO por parte da CONTRATANTE em quantidades superiores às contratadas, a CONTRATADA se reserva o direito de proceder à cobrança imediata, pela quantidade identificada, bem como dos valores devidos desde o início da utilização, com base no valor vigente à época da identificação.

2.3.1 Na hipótese de redução da quantidade de licenças contratadas a pedido da CONTRATANTE, as alterações passarão a ter efeito para atos futuros, de maneira que não serão devolvidos valores retroativamente.

2.4 Em caso de atraso nos pagamentos será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

2.5 A CONTRATADA não terá qualquer obrigação de continuar a prestação dos Serviços se a CONTRATANTE deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente.

2.6 Este CONTRATO será reajustado anualmente de acordo com a variação positiva do IGPM-FGV acumulado. Caso o IGPM-FGV venha a ser extinto, ou este não venha mais a refletir os aumentos de custos da CONTRATADA, este será substituído por outro índice equivalente a ser definido pela CONTRATADA.

2.7 Os valores apresentados são líquidos, livres de impostos e/ou tributos. Portanto, para efeito de emissão de Notas Fiscais, os valores serão acrescidos dos devidos impostos vigentes à época da emissão. Se, durante a vigência deste CONTRATO, forem criados novos tributos ou modificadas as alíquotas dos tributos atuais, estes serão aplicados ao CONTRATO vigente.

3. VIGÊNCIA

3.1 Caso não haja estipulação em contrário nos Anexos, o período inicial de vigência será de 60 (sessenta) meses, renovado automaticamente por

iguais períodos, salvo manifestação formal da CONTRATANTE em sentido contrário, o que deverá ser realizado com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do término do período contratado.

3.2 A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, substituir ou descontinuar quaisquer de seus serviços e produtos, desde que notifique a CONTRATANTE com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias, podendo fornecer um PRODUTO similar ou substituto com condições equivalentes de uso, hipótese na qual não será devida nenhuma indenização à CONTRATANTE.

4. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 A CONTRATANTE declara possuir acesso e controle da infraestrutura para sistema *On Premises* (caso não utilize sistema *Cloud*), bem como ser integralmente responsável por esta, isentando a CONTRATADA de toda e qualquer responsabilidade técnica sobre este ambiente. A CONTRATANTE é responsável por aplicar as devidas atualizações no PRODUTO, sob pena da CONTRATADA não fornecer o serviço de suporte.

4.2 A CONTRATADA, para disponibilização dos seus produtos em nuvem, utiliza-se dos serviços de provedores de infraestrutura *Cloud*, conforme contratos descritos no Anexo V. Desta forma, a responsabilidade sobre a disponibilidade e performance da infraestrutura *Cloud* é da empresa provedora do serviço, cabendo a CONTRATADA o gerenciamento do ambiente, bem como o acionamento do provedor do serviço para restabelecimento da disponibilidade e/ou performance em caso de falha.

4.3 A CONTRATADA não se responsabilizará pelos resultados produzidos em função do objeto deste CONTRATO, nos seguintes casos: (i) Este seja afetado por fatores externos, ou aqueles normalmente conhecidos como “vírus”, pela invasão ou intrusão em sua rede de indivíduos não autorizados (*Hackers* ou *Crackers*), ou

(ii) Por falha de operação ou operação por pessoas não autorizadas, ou (iii) Danos ou prejuízos decorrentes de atos ou decisões administrativas, gerenciais, comerciais ou decisões médicas para fins diagnósticos, com base nas informações fornecidas através da execução do objeto do presente instrumento.

4.3.1 A CONTRATANTE declara ser responsável pela conferência das informações geradas pelo PRODUTO.

4.4 Nos sistemas *On Premises*, a CONTRATADA não é obrigada a realizar ou fornecer *backups* dos dados armazenados, cabendo à CONTRATANTE utilizar as ferramentas disponíveis para gerenciamento de seus dados e ambientes, sempre que lhe convier. Nos sistemas hospedados em *Cloud*, tanto a disponibilidade de uso do PRODUTO quanto o acesso, armazenagem e a recuperação dos dados inseridos no PRODUTO, são mantidos e administrados por empresas terceiras, conforme condições previstas no Anexo V.

4.5 Para oferecimento de alguns componentes que integram o PRODUTO, a CONTRATADA faz utilização de parcerias com empresas terceiras. Cabe a CONTRATADA o gerenciamento do componente e contato com os parceiros caso o componente apresente indisponibilidade para reestabelecimento da disponibilidade, correção de falhas e/ou performance.

4.6 A integral responsabilidade da CONTRATADA por danos reais e diretos comprovadamente advindos deste CONTRATO, independentemente do fundamento da CONTRATANTE que embase eventual indenização por danos (como, por exemplo, violação contratual,



negligência, imperícia ou imprudência, garantias de qualquer natureza), será limitada, ao valor pago pela CONTRATANTE correspondente ao mês em que esta relatou o evento objeto da reivindicação.

4.7 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será responsável, sob este CONTRATO, por quaisquer danos emergentes, incidentais, punitivos ou indiretos ou por quaisquer danos de consequências econômicas (inclusive lucros cessantes ou outras perdas de lucros ou receitas), ou ainda indenizações, independentemente do fundamento da CONTRATANTE, tais como, por exemplo, violação contratual, negligência, imperícia ou imprudência ou garantias de qualquer natureza.

4.8 As condições deste CONTRATO estabelecem a alocação de risco entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. O valor pago pela CONTRATANTE reflete esta condição de risco e a limitação de responsabilidade aqui estabelecida.

4.9 A CONTRATADA assumirá responsabilidade trabalhista referente aos seus próprios colaboradores e/ou prepostos, sujeitando-se aos pagamentos de encargos sociais e deverá, ainda, manter a CONTRATANTE isenta de qualquer responsabilidade relativa a obrigações trabalhistas caso esta venha a ser demandada indevidamente pelos colaboradores e/ou prepostos da CONTRATADA.

4.10 Com exceção à Cláusula 4.6, em nenhuma hipótese poderá a CONTRATANTE exercer direito de regresso em face da CONTRATADA, em vista da natureza deste CONTRATO (*business to business*).

5. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 É de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE:

(i) efetuar os pagamentos devidos conforme detalhes constantes no **Anexo II**;

(ii) garantir a legalidade, integridade e qualidade dos dados e informações imputadas no PRODUTO;

(iii) garantir a qualidade, conteúdo, integridade e periodicidade dos dados enviados e transacionados;

(iv) realizar *backup* dos dados armazenados no PRODUTO, respeitado o disposto na Cláusula 4.4. A segurança sobre o armazenamento dos dados, bem como sua disponibilidade *on-line*, é de responsabilidade da CONTRATANTE e de seus prepostos que operam o sistema, respeitado o disposto na Cláusula 4.4.;

(v) manter atualizados e adequados ao uso, a infraestrutura, o banco de dados, o *Hardware*, *Software*, sistemas operacionais e o PRODUTO em si, respeitando o documento de ambientes homologados oficiais disponibilizado pela CONTRATADA indicado no **Anexo III**;

(vi) verificar e manter amplo controle sobre os documentos e informações geradas a partir do uso do objeto deste CONTRATO, informando à CONTRATADA de imediato sobre quaisquer falhas ou problemas encontrados;

(vii) manter pessoal treinado e habilitado para a comunicação com a CONTRATADA e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram;

(viii) manter o sistema operacional compatível com aqueles homologados pela CONTRATADA, conforme **Anexo III**.

5.1.1 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo armazenamento de dados realizados pela CONTRATANTE ou por terceiros que armazenem os dados dos clientes da CONTRATANTE.

5.2 A má utilização de técnicas operacionais de trabalho, inserção de informações erradas, viciadas ou equivocadas, tais como, mas não exclusivamente: operações indevidas, não realização de cópias de segurança ("*backups*") nos sistemas *On Premises*, uso de mídia defeituosa nos sistemas *On Premises* e outras que venham a gerar resultados equivocados, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE.

5.3 Para uma boa governança, independentemente de outras ações necessárias não descritas nesta Cláusula e no Anexo VI – Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE deverá:

(i) gerenciar e manter todos os dispositivos de *firewall* e *gateway* que conectem a sua rede com os serviços da CONTRATADA; e,

(ii) gerenciar e manter os controles de segurança de *firewall* e *gateway* para conexões externas, identificando todas as conexões remotas, assim como os usuários autorizados a acessar o objeto deste CONTRATO.

(iii) toda e qualquer responsabilidade sobre segurança da informação, fraudes, invasões ou *hackeamento* de informações, são de responsabilidade da CONTRATANTE.

5.4 Erros de diagnóstico ou médicos, equívocos, falhas, desídia, pareceres e outras formas diagnósticas ou de resultados oriundos de exames, avaliações, testes e demais medidas levadas a efeito pela CONTRATANTE, são de EXCLUSIVA responsabilidade desta, independente se foram elaborados pelos PRODUTOS objetos deste CONTRATO ou não. Os resultados obtidos pelo uso dos PRODUTOS são de responsabilidade da CONTRATANTE.

5.5 A CONTRATANTE é única e exclusiva responsável pela inserção de dados no PRODUTO, isentando para todos os fins a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades em âmbito cível, criminal, trabalhista, tributário, previdenciário ou em qualquer outra área do direito, em qualquer Juízo, Instância, Foro ou Tribunal.

5.6 Salvo mediante anuência prévia da parte contrária, durante a vigência deste CONTRATO, não poderão as PARTES ofertar proposta de emprego ou utilizar a seu serviço empregados da CONTRATADA, sob pena do pagamento de multa no importe de 12 (doze) vezes a remuneração mensal paga pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

5.7 A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a utilizar informações contidas na base de dados da CONTRATANTE de forma anônima (conforme artigo 12 da Lei 13.709/2018), para fins de levantamento de informações estatísticas e de mercado para utilização em atividades de negócios da CONTRATADA, sem que isso acarrete qualquer infração à obrigação de confidencialidade prevista nesse CONTRATO.

6. DO SUPORTE TÉCNICO, DA ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO

6.1 A CONTRATADA prestará suporte técnico, atualização e manutenção conforme **Anexo IV**.

7. GARANTIAS

7.1 A CONTRATADA declara expressamente que está autorizada a licenciar o uso do PRODUTO e que a licença aqui concedida não infringe qualquer patente, direito autoral, segredo industrial ou quaisquer outros direitos ou preceitos legais nacionais ou estrangeiros. Na hipótese de terceiros contestarem o DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL da CONTRATADA, caberá à CONTRATANTE notificar imediatamente a CONTRATADA para que essa assuma a demanda em face de tais terceiros, sob sua exclusiva responsabilidade.



7.2 A CONTRATADA declara expressamente que o PRODUTO é ofertado na modalidade *as-is* e, portanto, não está livre de erros e/ou falhas.

7.3 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo funcionamento do PRODUTO em configurações abaixo das especificações mínimas exigidas e descritas no **Anexo III**.

7.4 A CONTRATADA não fornece garantia a programas de terceiros que operem separadamente ou em conjunto com o PRODUTO. Da mesma forma, também não fornece garantia sob serviços de terceiros ou eventuais falhas e erros apurados em decorrência de prestação de serviços não autorizados pela CONTRATADA. Nada nesta garantia exclui ou limita quaisquer direitos, contratuais ou extracontratuais, que a CONTRATADA possua relativamente ao PRODUTO.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1 Serão considerados como propriedade intelectual da CONTRATADA, entre outros componentes do *software*: modelo de dados, modelo de negócio, documentos e manuais, *know how*, processos, métodos, base de dados, *design* e *layouts* (tela), base de dados e código fonte.

8.2 A CONTRATANTE não adquire, parcial ou integralmente, por este CONTRATO, nenhum DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL. A CONTRATANTE também não adquire nenhum direito sobre ou relacionado ao PRODUTO ou qualquer componente dele, além dos direitos expressos neste CONTRATO ou em qualquer outro acordo que a CONTRATANTE possa ter celebrado com a CONTRATADA.

8.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATANTE terá acesso ao código-fonte e nem à base de dados do PRODUTO, por este se tratar de propriedade intelectual da CONTRATADA.

8.4 Em hipótese alguma é permitido à CONTRATANTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, procuradores ou terceiros interessados:

(i) copiar, registrar, alterar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente o PRODUTO, ou informações relativas a ele;

(ii) praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do PRODUTO;

(iii) modificar as características do PRODUTO, do(s) programa(s), módulo(s) de programa(s), rotinas ou quaisquer partes da estrutura do PRODUTO, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma, ficando acertado que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE, deverão ser efetuadas no PRODUTO exclusivamente pela CONTRATADA, ou pessoa expressamente autorizada pela mesma.

8.5 Qualquer divulgação do objeto deste CONTRATO, que seja expressamente autorizada por escrito pela CONTRATADA, deve ser acompanhada de nota informativa dos direitos autorais pertencentes à CONTRATADA.

8.6 Qualquer outra cópia do PRODUTO objeto deste CONTRATO, além da cópia autorizada para existir como *backup*, será considerada cópia não autorizada e sua mera existência será compreendida como violação aos direitos de propriedade.

8.7 É vedada qualquer forma de sublicenciamento, exceto o realizado para subsidiárias e eventuais empresas do mesmo grupo econômico.

8.8 A infração às Cláusulas relativas à Propriedade Intelectual ensejarão multa que corresponderá ao valor de 100 (cem) vezes o valor global deste

CONTRATO, bem como indenização por eventuais perdas e danos que a CONTRATADA vier a sofrer, englobando, mas não se limitando a danos diretos, danos emergentes, incidentais, punitivos ou indiretos ou por quaisquer danos de consequências econômicas (inclusive lucros cessantes ou outras perdas de lucros ou receitas), ou ainda indenizações, independentemente do fundamento da CONTRATADA.

8.8.1 O valor global do CONTRATO corresponde ao valor mensal pago pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

9. SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

9.1 As Partes, seus empregados e prepostos, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, que deverão ser tratados como informação confidencial independentemente de comunicação prévia, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou deles dar conhecimento a terceiros, a qualquer tempo, salvo se houver consentimento expresso, por escrito, da outra Parte, ou se tais informações existirem livremente, previamente à formação deste CONTRATO, sendo de conhecimento público ou inerente ao mercado, ou tipo de negócio, ou à atividade das Partes.

9.2. A CONTRATADA e a CONTRATANTE ("Partes") declaram que têm conhecimento e se comprometem a cumprir todas as disposições, legislações e normas brasileiras, e, no que couber, as legislações de normas estrangeiras, que regulam os direitos à privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados") quando de sua entrada em vigor, durante toda a vigência do CONTRATO.

9.3. A partir da entrada em vigor da Lei 13.709/2018, as partes passarão a se submeter ao disposto no **Anexo VI** deste CONTRATO.

10. RESCISÃO

10.1 Além das disposições deste CONTRATO, também devem ser observadas as disposições específicas constantes em cada um dos Anexos, a depender do tipo de contratação realizada.

10.2 Este CONTRATO não poderá ser rescindido pela CONTRATANTE antes de decorrido o prazo inicial de vigência, haja vista os investimentos realizados pela CONTRATADA no *Software* contratado.

10.2.1 Caso a CONTRATANTE deseje rescindir este CONTRATO antes do término do prazo de vigência, ou reduzir a quantidade de acessos ou escopo, serão aplicadas as seguintes penalidades cumulativamente:

a) Multa de cancelamento do CONTRATO no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das mensalidades faltantes com base na vigência deste CONTRATO;

b) Despesas de deslocamento, hospedagem e frete para a desativação e cancelamento do CONTRATO.

10.2.2 As multas serão aplicadas proporcionalmente na hipótese de redução da quantidade de acessos ou do escopo. Para fins de contagem de prazo para a aplicação de multa, será considerado o momento da contratação, ou seja, a assinatura da Proposta Comercial - **Anexo II**.

10.3 As multas deverão ser pagas em até 10 (dez) dias contados da rescisão, sem prejuízo dos pagamentos devidos até aquela data.

10.4 No caso de rescisão deste CONTRATO por decisão da CONTRATANTE, ou em razão do inadimplemento de qualquer obrigação da CONTRATANTE ocorrerá:(i) a imediata desinstalação e devolução das



licenças ou a imediata cessação do uso do PRODUTO, independentemente de medida judicial ou extrajudicial para este fim, seguido da aplicação do item II abaixo.

(ii) cobrança das multas acima mencionadas, sem aviso prévio.

10.5 As solicitações de rescisão contratual deverão ser realizadas única e exclusivamente através do Portal do Cliente. Outros meios de acesso, tais como e-mails, contatos telefônicos etc., não serão considerados como um pedido formal de rescisão.

10.6 A CONTRATANTE deverá, ainda, disponibilizar acesso à CONTRATADA para que desinstale todo e qualquer acesso ao PRODUTO, sob pena de execução judicial do valor integral do CONTRATO.

10.7 A multa por rescisão antecipada não será aplicada em caso de renovação contratual, hipótese na qual a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA sua intenção em rescindir ao contrato com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Toda e qualquer concessão ou tolerância pelas Partes, relativamente às prerrogativas ora asseguradas e às condições estabelecidas neste CONTRATO, será considerada mera liberalidade, não gerando direitos e obrigações, em hipótese alguma, no presente ou no futuro.

11.2 Qualquer comunicação entre as Partes só será válida quando feita por escrito, inclusive através de meios eletrônicos, desde que utilizados canais oficiais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA. Toda e qualquer mudança de endereço deve ser imediatamente comunicada entre as Partes.

11.3 As Partes, seus colaboradores, sócios, acionistas e administradores declaram estar cientes de que não poderão oferecer, prometer, dar, conceder, aceitar, ou se comprometer a aceitar, direta ou indiretamente, de tal forma relacionada ou não a este CONTRATO, de quem quer que seja quaisquer benefícios ou vantagens, financeiros ou não, e que constituam prática ilegal por contrariar as leis de qualquer país.

11.4 As Partes declaram que tem pleno conhecimento de todos os termos da Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013) e de quaisquer outras disposições nacionais ou internacionais referentes ao combate à corrupção, que venham a ser aplicáveis ao objeto deste CONTRATO, comprometendo-se ainda, por si, por seus sócios, administradores, empregados, prepostos, contratados e/ou subcontratados a abster-se da prática de qualquer conduta que constitua ou possa constituir um ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira. A CONTRATANTE assegura que já tem implementado ou obriga-se a

implementar, durante a vigência deste CONTRATO, políticas anticorrupção a serem rigorosamente divulgadas internamente, bem como para seus parceiros e/ou terceiros eventualmente ligados a esta contratação, autorizando desde já eventual realização de auditoria, independentemente de prévia comunicação. Se, durante a vigência deste CONTRATO, a CONTRATANTE for considerada responsável por qualquer ato de corrupção através de:

(i) decisão condenatória, seja no âmbito administrativo ou judicial, ou;

(ii) celebração de um acordo de leniência, este CONTRATO será considerado rescindido de forma imediata e motivada, sem prejuízo da aplicação de multa não compensatória, correspondente ao valor total pago pela CONTRATANTE no decorrer da vigência contratual.

11.5 A CONTRATANTE consente livre e expressamente, desde que informada previamente, da transferência de suas informações a terceiros, dentro do mesmo grupo econômico, em função de venda, aquisição, fusão ou qualquer outra reorganização societária ou mudança do controle acionário, para continuidade na execução deste CONTRATO.

11.6 A CONTRATANTE consente livre e expressamente a utilização de *cookies* pela CONTRATADA para controle da audiência e navegação em seus serviços, bem como a identificação de serviços segmentados e personalizados ao perfil da CONTRATANTE. A CONTRATADA garante que estas informações coletadas por meio de *cookies* são estatísticas e não pessoais.

11.7 Nenhuma das Partes será responsável por qualquer inadimplemento ou atraso no cumprimento de suas respectivas obrigações não monetárias em decorrência de caso fortuito ou de força maior, que deverá ser informada por escrito, especificando a natureza e a extensão do impedimento, pela parte afetada.

11.8 Na hipótese de ocorrer discordância referente ao objeto do CONTRATO, com exceção da obrigação de pagar da CONTRATANTE, as Partes se comprometem em buscar uma solução amigável de conflito antes de buscarem outras vias.

11.9 As Partes reconhecem, expressamente e neste ato, ser o presente CONTRATO, seus Anexos e documentos aplicáveis, os únicos instrumentos aptos a regular a relação entre ambas quanto ao objeto do presente CONTRATO, razão pela qual dão por rescindido de pleno direito todos e quaisquer contratos, compromissos e outros acordos, tácitos ou expressos, que porventura tenham as partes mantido anteriormente à formalização do presente instrumento.

12. FORO

12.1 Fica eleito o Foro da Comarca de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, para dirimir as eventuais dúvidas oriundas deste CONTRATO.



ANEXO I DEFINIÇÕES

1.1 Sem prejuízo da existência de outros termos definidos neste CONTRATO, os termos a seguir possuem os seguintes significados:

CONTRATO: Trata-se do presente Contrato de Licenciamento de Uso do Produto e Prestação de Serviços e os documentos nele referenciados.

PRODUTO: Conjunto de *Softwares* e serviços de tecnologia, hospedados em “nuvem” (*Cloud*) ou em infraestrutura local (*On Premisses*), cuja descrição, formas de uso e demais dados constam de maneira detalhada nos Anexos.

SAAS: Licença de uso temporário do PRODUTO na modalidade de assinatura (*software como serviço*), que concede à CONTRATANTE o direito não exclusivo e intransferível de utilizar o PRODUTO unicamente para processamento de seus dados ou de seus clientes, por prazo determinado, durante a vigência do CONTRATO.

PROJETO TÉCNICO: Descrição das condições técnicas do PRODUTO, conforme descrito e detalhado no Anexo III.

PROPOSTA COMERCIAL: Descrição das condições comerciais do PRODUTO, conforme descrito e detalhado no Anexo II.

TERMO DE ACEITE: Termo previsto no Anexo II, que formaliza a concordância e o aceite pela CONTRATANTE, das condições técnicas e comerciais, constantes no referido documento e nas cláusulas deste CONTRATO.

ACEITE DO PRODUTO: Significa a aceitação da Projeto Técnico enviada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme exposto no Anexo II. A assinatura do Anexo II pela CONTRATANTE implica no aceite do produto e na confirmação pela CONTRATANTE, de que o PRODUTO atende suas necessidades e especificações.

ACEITE DOS SERVIÇOS: Significa a aceitação dos serviços de implementação, conforme disposto no Anexo III.

CUSTOMIZAÇÃO: Modificações no sistema padrão (código-fonte, relatórios, telas e fluxos de trabalho) que visam atender necessidades e especificidades da operação, ou ainda permitir a integração dos Sistemas da CONTRATADA com fornecedores da CONTRATANTE.

DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL: Significa todos os direitos autorais presentes e futuros, bem como todo código de computador ou scripts, compilados ou não em qualquer linguagem ou

programa de computador, patentes, modelos de utilidade, marcas registradas, nomes comerciais, nomes de domínio e direitos autorais, invenções, e todos os direitos sobre *Software* e dados, bases de dados, informações confidenciais, segredos comerciais e *know-how*, direitos de *design*, registrados ou não registrados, e todos os direitos, privilégios e formas de proteção de natureza ou que possa ter um efeito semelhante a qualquer um dos itens acima, que possa subsistir em qualquer parte do mundo, incluindo resultados de criação e desenvolvimento de objetos de propriedade intelectual associados e fornecidos sob este CONTRATO. A CONTRATANTE é a única detentora dos DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL previstos neste CONTRATO e documentos correlatos, os quais não serão, sob nenhuma hipótese, vendidos/transferidos/cedidos.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Lei Geral de Proteção de Dados: trata-se da Lei nº 13.709/2018, que visa a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Dados Pessoais: qualquer informação obtida em razão do presente CONTRATO, relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo: nome, RG, CPF, endereço residencial, e-mail, entre outros.

Dados Pessoais Sensíveis: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Titular dos Dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, com as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Agentes de Tratamento: controlador e operador

Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.



ANEXO II
PROPOSTA E DETALHAMENTO COMERCIAL



ANEXO III – PROJETO TÉCNICO



ANEXO IV – SERVIÇOS

1. Aplicação

1.1 O presente anexo somente será aplicável em caso de contratação de qualquer tipo de serviços, sendo que tal contratação deve constar de forma expressa no Termo de Aceite.

2. Vigência

2.1 No caso de contratação dos serviços de suporte, manutenção e atualização, ou ainda, implantação e treinamento, deve ser respeitado o prazo definido no Termo de Aceite.

3. Serviços de Implantação e Treinamento

3.1 A CONTRATADA disponibilizará o acesso ou instalará o PRODUTO no ambiente operacional da CONTRATANTE, conforme disposto no **Anexo III – Projeto Técnico**.

3.1.1 Para o funcionamento adequado do PRODUTO, a CONTRATANTE deverá manter seu parque de equipamentos atualizado, e de acordo com as especificações técnicas recomendadas pela CONTRATADA.

3.1.2 A CONTRATANTE deverá disponibilizar a infraestrutura necessária para que a CONTRATADA proceda com a instalação do PRODUTO no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

3.1.2.1 A ausência de disponibilização (parcial ou totalmente) da infraestrutura pela CONTRATANTE não impede o início das cobranças determinadas na Proposta Comercial (**Anexo II**) pela CONTRATADA.

3.2 A prestação de serviços ocorrerá sempre em horário comercial. A CONTRATADA contatará a CONTRATANTE informando as possibilidades de agenda, contendo data e horário para realizar a instalação. A CONTRATANTE deverá providenciar a confirmação do agendamento e a infraestrutura necessária para a instalação com antecedência de 5 (cinco) dias úteis contados do envio de agenda por parte da CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual e aplicação das multas e sanções cabíveis.

3.3 A CONTRATADA aplicará treinamento para os usuários finais pelo período previsto nos cronogramas e/ou horas de treinamento, respeitando o número de turmas e participantes definidos no escopo do projeto.

3.4 Em caso de necessidade de treinamento adicional, em horas ou em número de pessoas a serem treinadas, a CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE as condições de contratação, através de nova Proposta Comercial, a ser assinada pela CONTRATANTE visando formalizar tal contratação entre as Partes.

3.5 A CONTRATADA não se responsabilizará por quaisquer problemas ou prejuízos que a CONTRATANTE possa vir a sofrer devido a deficiências ou não adaptações ao PRODUTO, ou ao não cumprimento de cronogramas, e a não realização de tarefas com as quais a CONTRATADA não tenha expressamente concordado e previamente aprovado.

3.6 A CONTRATANTE deverá disponibilizar profissional interno habilitado para acompanhamento dos trabalhos, em tempo integral ou parcial, inclusive, com poderes para assinar documentos técnicos. Este profissional terá como responsabilidade a comunicação entre a CONTRATADA, os usuários finais do PRODUTO, gestores e *stakeholders* da CONTRATANTE. Deverá, ainda, realizar o gerenciamento interno do projeto, a fim de preparar a estrutura exigida para execução dos serviços e necessariamente ter autonomia para a tomada de decisões inerentes ao projeto, mudanças de escopo e quaisquer outras eventuais aprovações.

3.7 Ficará a cargo do coordenador de projeto da CONTRATADA a indicação da pessoa ou das pessoas aptas tecnicamente a receber o

treinamento para o uso do PRODUTO e a replicá-lo para novos usuários do PRODUTO. O responsável pela gestão de projetos da CONTRATADA realizará uma reunião prévia denominada “kick-off”, na qual serão apresentados o escopo do projeto, metodologia, governança do projeto e interdependência entre as Partes.

3.8 A CONTRATANTE concorda e autoriza que todos e quaisquer documentos técnicos, tais como, mas sem se limitar, aos Documentos do Projeto, sejam assinados por seus funcionários internos que acompanham o andamento, a evolução e a realização do objeto contratado.

3.9 Tendo em vista a duração do processo de implantação de determinados produtos, bem como certas normas contábeis, a CONTRATADA emitirá um Termo de Aceite de fase e/ou conclusão de Projeto, ou, para os casos que a implantação tiver sido concluída, a CONTRATADA emitirá um Termo de Encerramento de Projeto, cujo teor deverá ser aprovado pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis da data de sua entrega, sendo certo que a CONTRATANTE não poderá rejeitar o termo de encerramento injustificadamente. Caso a CONTRATANTE não se manifeste acerca do referido termo de encerramento no prazo ora assinalado, este será considerado aprovado para todos os fins e efeitos. Decorrido o prazo estabelecido nesta cláusula, a fatura correspondente será emitida pela CONTRATADA.

4. Suporte Técnico

4.1 A CONTRATADA prestará suporte técnico em Horário Comercial: suporte via atendimento telefônico, Portal do Cliente ou em outra forma que a CONTRATADA previamente comunicar à CONTRATANTE (inclusive fornecimento de acesso remoto, quando necessário, através de ferramentas a serem indicadas pela CONTRATADA como, por exemplo, *Team Viewer, Teraterm, VPN*) para que o Suporte Técnico possa ser prestado. Salvo quando contratado o suporte adicional, o suporte será prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas (conforme horário de Brasília), exceto em feriados nacionais.

4.1.1 O Suporte deve ser acionado pela CONTRATANTE diante do surgimento de dúvidas pontuais no processo de utilização das soluções da CONTRATADA para profissionais devidamente capacitados, conforme Cláusula 3.6, ou para que possíveis falhas técnicas identificadas nas soluções da CONTRATADA sejam tratadas. Deverá comunicar à CONTRATADA, com detalhes e precisão, a descrição dos problemas, fazendo tal comunicação por escrito quando a relevância do problema e as circunstâncias assim o exigirem e ressarcir as despesas de viagens e hospedagens de técnicos da CONTRATADA para resolver problemas de interesse da CONTRATANTE, quando necessário e aplicável.

4.2 A CONTRATADA não está obrigada ao atendimento de problemas externos ao PRODUTO, tais como equipamentos, sistemas operacionais, sistemas de banco de dados, infraestrutura de rede, periféricos, configurações, vírus e outros não relacionados diretamente ao PRODUTO. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a execução de tais serviços, mediante orçamento e contratação específica.

4.2.1 A CONTRATANTE declara neste ato que possui conhecimento de que não há:

- (i) *upgrade* de ferramenta para soluções customizadas;
- (ii) suporte padrão para soluções customizadas, salvo se for contratada manutenção mensal.



4.2.2 Também não haverá suporte para relatórios, integrações, customizações e soluções personalizadas desenvolvidas a pedido da CONTRATADA.

4.3 Cabe à CONTRATADA avaliar os problemas apresentados e verificar se as soluções necessárias integram o escopo descrito na Cláusula 4.1.1. Caso tais serviços não estejam cobertos por este CONTRATO, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE a respeito de eventual necessidade de cobrança à parte, mediante orçamento e contratação específica. Os itens customizados estão inseridos nas condições previstas nesta Cláusula.

4.4 O Suporte técnico do PRODUTO será fornecido único e exclusivamente na última versão vigente do produto disponibilizado pela CONTRATADA através de seus canais oficiais;

4.5 Este CONTRATO não abrange o atendimento de suporte fora do horário descrito na cláusula 4.1, salvo se previstos nos Anexos II e III. Cabe à CONTRANTE a avaliação de necessidade de contratação de serviços adicionais de suporte 24x7 e solicitação de orçamento a ser fornecido pela CONTRATADA.

5. Atualização e Manutenção

5.1 A atualização e manutenção do PRODUTO compreende:

- (i) correção de falhas do PRODUTO, podendo, a critério da CONTRATADA, limitar-se a disponibilizar as correções única e exclusivamente, na última versão vigente do produto ou na próxima atualização a ser disponibilizada;
- (ii) atualização das funções existentes, em razão de mudanças na legislação, ou quaisquer outras causas externas de caráter e por determinação governamental, excluídas as obrigações assumidas pela CONTRATANTE junto a sindicatos ou associações e afins;
- (iii) atualização tecnológica do PRODUTO, fornecendo as novas versões que venham a ser liberadas, contemplando melhorias, acréscimos de rotina ou melhoria de processo e/ou desempenho;
- (iv) liberação de novas versões com melhorias e evoluções realizadas no PRODUTO, liberadas, periodicamente, a único e exclusivo critério da CONTRATADA.

5.2 Este CONTRATO não abrange serviços de atualização de programas que não tenham sido desenvolvidos pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE observar o PRODUTO previsto no Termo de Aceite.

5.3 Não integram o plano de evolução, *roadmap*, e/ou manutenção, as soluções customizadas a pedido e de acordo com necessidades específicas do CONTRATANTE. Neste caso, a evolução e/ou manutenção das soluções customizadas dar-se-á mediante prévia contratação destes serviços específicos. Caso o CONTRATANTE opte por não adquirir o serviço de manutenção para soluções customizadas, este serviço, se solicitado posteriormente, será cobrado de acordo com a tabela padrão de serviços.

5.4 Todas as versões liberadas pela CONTRATADA, mencionadas na Cláusula 5.1, serão colocadas à disposição da CONTRATANTE, através dos meios eletrônicos definidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional, desde que esteja adimplente com os termos deste CONTRATO. A CONTRATANTE, por sua vez, compromete-se a manter em uso a versão mais atualizada e recente do PRODUTO em questão e declara ciência que a instalação e migração de versão não estão inclusos como objeto deste CONTRATO, podendo a CONTRATANTE solicitar orçamento e proposta comercial para execução destes serviços opcionalmente.

5.5 Não estão compreendidos na atualização, os serviços consistentes em:

- (i) correções de erros provenientes de operação e uso indevido do PRODUTO;
- (ii) compatibilização de customizações anteriores à nova versão disponibilizada, exceto no caso de contratação adicional conforme Cláusula 5.3;
- (iii) recuperações de arquivos de dados, quando possíveis, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica, invasões por *hackers*, ataques de vírus, e/ou quaisquer outros fatores externos ao PRODUTO, além de erros em programas específicos da CONTRATANTE.



ANEXO V – DISPONIBILIDADE DE ACESSO EM PRODUTOS EM CLOUD

A PIXEON utiliza os seguintes provedores de *Cloud* Pública:

Amazon Web Services

A Nuvem AWS é compatível com várias arquiteturas conhecidas de recuperação de desastres (DR) que abrangem de ambientes de "luz piloto", indicados para pequenas falhas de datacenter de carga de trabalho do cliente, a ambientes de "standby a quente", que permitem o *failover* rápido em escala. Com *datacenters* em regiões em todo o mundo, a AWS disponibiliza um conjunto de serviços baseados na nuvem para a recuperação de desastres que possibilita a recuperação rápida da infraestrutura de TI e dos dados.

AWS: <https://aws.amazon.com/de/legal/service-level-agreements/>

Microsoft AZURE

O Azure tem mais regiões globais do que qualquer outro provedor de nuvem – oferecendo a escala necessária para levar os aplicativos para

mais perto dos usuários de todo o mundo, preservando a residência de dados e oferecendo conformidade abrangente e opções de resiliência para os clientes.

Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>

Google Cloud Platform

O Google também é utilizado para serviços e aplicações da Pixeon. Utilizamos serviços de inteligência artificial e serviços de reconhecimento de voz. Possui regiões globais para manter os aplicativos disponíveis a qualquer momento.

GCP: <https://cloud.google.com/terms/sla/>



ANEXO VI – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

1.1 A CONTRATADA e a CONTRATANTE (“Partes”) declaram que têm conhecimento e se comprometem a cumprir todas as disposições, legislações e normas brasileiras, e, no que couber, as legislações de normas estrangeiras, que regulam os direitos à privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”) quando de sua entrada em vigor, durante toda a vigência do CONTRATO.

1.2 A partir da entrada em vigor da Lei 13.709/2018, as partes passarão a se submeter ao disposto neste Anexo.

1.2.1 O objeto deste instrumento permite que a CONTRATANTE e/ou seus usuários insiram informações para processamento em PRODUTO fornecido como um serviço pela CONTRATADA.

1.2.2 A CONTRATANTE agirá como Controladora dos Dados Pessoais enquanto e a CONTRATADA agirá como Operadora dos dados pessoais.

1.2.3 A CONTRATANTE é a titular e proprietária exclusiva de todos os dados e informações inseridos no PRODUTO, sendo o responsável por gerenciar e processar os dados de terceiros que alimentem o PRODUTO a qualquer título (“Informações Gerais”).

1.2.4 Caso, no âmbito de utilização do PRODUTO pela CONTRATANTE, seja realizado Tratamento de Dados Pessoais, a CONTRATANTE será exclusiva responsável por coletar autorizações eventualmente necessárias perante o Titular dos Dados Pessoais, bem como por eventuais processamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados dentro da funcionalidade do PRODUTO e no contexto do objeto deste CONTRATO.

1.2.5 As Partes se comprometem a tratar quaisquer Dados Pessoais envolvidos na execução do presente CONTRATO, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam, observando-se o seguinte:

(i) A CONTRATANTE, na qualidade de controladora, é responsável por tomar decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais. Cabe a ela observar as diretrizes estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados e realizar o seu papel de Controladora, exercendo algumas atividades, mas não se limitando: (a) verificar e definir, de acordo com critérios próprios, a finalidade do processamento de Dados Pessoais; (b) manter a exatidão dos dados pessoais; (c) informar os Titulares dos Dados Pessoais sobre o processamento destes e as modalidades para o exercício de seus direitos; (d) elaborar notificações (incluindo notificações de violação de proteção de dados) às autoridades de proteção de dados, dentre quaisquer outras atividades que sejam por Lei de responsabilidade do Controlador, sempre que necessário.

(ii) A CONTRATADA, na qualidade de operadora dos Dados Pessoais, realizará o Tratamento de Dados Pessoais de acordo com as instruções da CONTRATANTE e unicamente para o alcance dos fins delimitados no presente CONTRATO, não devendo ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, tampouco, perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, no âmbito de qualquer procedimento administrativo e/ou judicial, devendo a CONTRATANTE envidar os esforços necessários a fim de isentar a CONTRATADA de qualquer procedimento judicial ou administrativo que venha a ser instaurado e ajuizado, caso não haja por parte da CONTRATADA tratamento feito de forma irregular e/ou fora dos limites autorizados pela CONTRATANTE;

(iii) Caso a CONTRATADA venha a ser demandada judicialmente, extra judicialmente ou administrativamente, por obrigações exclusivas da CONTRATANTE, como agente Controladora dos Dados Pessoais, fica resguardado o seu direito de regresso contra a CONTRATANTE, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide, decorrentes de eventual violação de Dados Pessoais que lhe venha a ser imputada;

(iv) A CONTRATADA se resguarda o direito de recusar, mediante notificação formal por escrito, qualquer operação ordenada pela CONTRATANTE que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

1.3 A CONTRATADA, como agente Operador, realizará eventual Tratamento de Dados Pessoais somente para os fins dos serviços objeto deste CONTRATO, e concorda em:

(i) Processar e usar dados pessoais para os propósitos estabelecidos neste CONTRATO ou apenas mediante instruções à CONTRATADA, documentadas pela CONTRATANTE e para nenhuma outra finalidade, exceto com a autorização prévia por escrito da CONTRATANTE. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o Tratamento dos Dados Pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução infringe as leis de proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções;

(ii) Não divulgar os Dados Pessoais a terceiros, exceto aqueles necessários para atingir a execução do presente CONTRATO e que estejam sujeitos às obrigações vinculantes ou para cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

(iii) Implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os Dados Pessoais, levando em conta técnicas avançadas, o custo de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do Tratamento de Dados Pessoais, bem como os riscos apresentados pelo processamento, em particular devidos à destruição, perda, alteração, divulgação não-autorizada dos dados pessoais (de forma acidental ou ilegal) ou ao acesso aos Dados Pessoais transmitidos, armazenados, ou de outra forma tratados.

(iv) Não processar ou transferir os Dados Pessoais para fora do País, exceto para fins de obrigação legal e regulatória ou necessário para execução do presente CONTRATO, mediante aprovação ou solicitação prévia da CONTRATANTE.

1.3.1 Mediante comprovação do pedido do titular dos dados, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA forneça informações sobre os Dados Pessoais em formato que poderá ser processado pela CONTRATANTE.

1.3.2 Os Dados Pessoais inseridos no PRODUTO poderão estar armazenados em ambiente seguro e controlado pela CONTRATADA, se assim contratado, ou de terceiro por ela contratado. A CONTRATADA não se obrigará a processar, tratar ou armazenar quaisquer Dados Pessoais do CONTRATANTE, se houver razões para crer que tal armazenamento possa imputar à CONTRATADA infração de qualquer lei aplicável.

1.3.3 A CONTRATADA poderá registrar todas as atividades (“Registro Atividades”) efetuadas pelo CONTRATANTE no PRODUTO, incluindo



dados e identificação do usuário, do dispositivo e da conexão utilizada, que serão armazenados em conformidade com a legislação aplicável.

1.3.4 Os Registros Atividades poderão ser utilizados com a finalidade de (i) identificar e atender o CONTRATANTE e cumprir as obrigações do CONTRATO; (ii) aperfeiçoar o PRODUTO e/ou Serviço; (iii) resguardar os direitos e obrigações relacionadas ao uso do PRODUTO ou prestação do Serviço; (iv) cumprir ordem judicial e/ou de autoridade administrativa; (v) criar novos módulos, sempre a pedido do CONTRATANTE, realizar atualizações no PRODUTO, adequar eventuais ferramentas ou correções técnicas; (v) sempre que, dentro e nos limites de suas atribuições for solicitado pela CONTRATANTE.

1.4 A CONTRATANTE, como agente Controlador, será responsável por todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais, eventual avaliação de riscos resultantes do processamento de Dados Pessoais e terá a responsabilidade exclusiva pela precisão, qualidade, legalidade, segurança e confiabilidade dos Dados Pessoais e dos meios pelos quais os adquire para fins de execução do presente CONTRATO.

1.4.1 A CONTRATANTE deverá por informar o Titular dos Dados Pessoais sobre a divisão de responsabilidade entre o Controlador e a CONTRATADA, sendo a CONTRATANTE o contato principal para os Titulares dos Dados exercerem seus direitos conforme o artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados.

1.4.2 Caso a CONTRATANTE receba alguma solicitação para o exercício de direito de um titular de dados e não consiga executá-lo sem o auxílio da CONTRATADA, deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA para que esta possa auxiliar no cumprimento da solicitação. Em nenhuma hipótese a responsabilidade atinente ao cumprimento da solicitação do Titular de Dados será transferida à CONTRATADA.

1.4.3 Caso a CONTRATADA receba diretamente do Titular de Dados solicitação quanto ao exercício de seus direitos, esta deverá comunicar a CONTRATANTE imediatamente para cumprimento da solicitação.

1.4.4 A CONTRATANTE deverá cumprir todas as obrigações de notificação de violação de proteção de dados, tanto para os Titulares quanto para as autoridades governamentais.

1.4.3 Conforme previsto neste instrumento, a CONTRATADA divulga os Dados Pessoais somente para os destinatários aos quais é necessário divulgar os Dados Pessoais para os fins de cumprimento estrito do objeto deste CONTRATO ou cumprimento de obrigação legal ou regulatória

1.5 As Partes concordam que quaisquer solicitações referentes a Dados Pessoais feitas pela CONTRATANTE deverão ser elaboradas de forma escrita e explícita e enviadas via Portal do Cliente (Jurídico). Caso tais solicitações exijam uma alteração nos serviços, tais alterações serão renegociadas de boa-fé por ambas as Partes, bem como o preço relacionado.

1.5.1 Cada uma das Partes deve assegurar que a respectiva equipe esteja ciente e atue de acordo com as obrigações em matéria de proteção e confidencialidade dos Dados Pessoais. A CONTRATANTE deve se comprometer perante seus funcionários, prepostos, empregados,

prestadores de serviços, dentre outros, a obrigação de manter o sigilo dos Dados Pessoais por prazo indeterminado.

1.5.2 Se houver indício de que solicitação da CONTRATANTE possa resultar em uma violação da Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE a respeito de tal violação. A CONTRATADA terá o direito de não executar tais medidas, sem configurar qualquer descumprimento contratual.

1.5.3 As Partes devem manter os registros das operações de tratamento de Dados Pessoais processados para os propósitos deste CONTRATO, cooperar e fornecer todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações acima.

1.5.4 Os Dados Pessoais serão mantidos até que: (i) seja solicitada sua exclusão pelo CONTRATANTE; (ii) o término do presente CONTRATO e (iii) o período de retenção tenha finalizado, quando a CONTRATADA precisar reter Dados Pessoais por razões decorrentes de obrigações legais e ou regulatórias.

1.5.5 Na hipótese de uma violação de Dados Pessoais dentro de ambiente de responsabilidade da CONTRATADA, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca da violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 36 (trinta e seis) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados; e (ii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

1.5.6 A CONTRATADA, ainda que exerça gerenciamento sobre os serviços hospedados em nuvem, não será responsável pela segurança de informações armazenadas em soluções *cloud* de terceiros como: *Amazon, Microsoft*, dentre outros. Nestes casos, a CONTRATANTE deverá se submeter aos contratos firmados com as referidas empresas.

1.5.7 Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CONTRATADA previstas neste CONTRATO.

1.5.8 A parte que infringir as Cláusulas relativas à proteção de dados indenizará a parte prejudicada, suas afiliadas, e seus respectivos diretores, conselheiros, empregados, prepostos, clientes, e representantes (em conjunto "Partes Indenizadas") contra qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo, e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, e penalidades, ou custos investigativos relativos a demandas contra uma "Parte Indenizada" que surgirem em razão do não-cumprimento de obrigação legal.

1.5.9 A CONTRATADA apenas indenizará a CONTRATANTE se o ato que ensejar o descumprimento de obrigação legal não tenha sido realizado por ordem da CONTRATANTE.

1.5.10 O valor da indenização será limitado ao valor relativo aos pagamentos, realizados ou sua estimativa, pela CONTRATANTE à CONTRATADA no mês vigente.