

Termo de Condições Gerais para Fornecedores do Grupo MultiSaaS**1. OBJETO E APLICABILIDADE**

1.1. O presente Termo de Condições Gerais para Fornecedores do Grupo MultiSaaS ("Termo de Condições Gerais") estabelece direitos e obrigações entre o Grupo MultiSaaS e a Contratada.

1.2. As condições específicas de cada contratação serão descritas em Termo de Condições Específicas ou em Proposta Comercial, firmados entre Contratante e Contratada.

1.3. As condições aqui estabelecidas serão vinculantes entre Contratante e Contratada, gerando efeitos de forma automática e irretratável, a partir do aceite da Contratada em prestar serviços para a Contratante, por meio da assinatura do Termo de Condições Específicas.

2. DEFINIÇÕES, REGRAS DE INTERPRETAÇÃO E DECLARAÇÕES

2.1. Para efeitos deste Termo de Condições Gerais, os termos abaixo mencionados deverão ser interpretados com as seguintes definições:

- a) Condições de Prestação de Serviços: Termo de Condições Gerais, Termo de Condições Específicas e a Proposta Comercial referenciados conjuntamente;
- b) Contratada: pessoa física ou jurídica indicada como prestadora dos serviços a quaisquer empresas do Grupo MultiSaaS;
- c) Contratante: Sociedade pertencente ao Grupo MultiSaaS que tomará os serviços a serem prestados pela Contratada;
- d) Grupo MultiSaaS: grupo de Sociedades MultiSaaS do Grupo Societário da Softplan S.A (15.087.394/0001-34) que são submetidas a este Termo de Condições Gerais;
- e) Ordem de Compra significa o documento enviado pela Contratante para a Contratada para formalizar uma prestação de serviço;
- f) Parte(s): Contratante ou a Contratada, quando referida isolada e indistintamente;
- g) Proposta Comercial: documento emitido pela Contratada contendo todas as informações comerciais referente ao Serviços que serão prestados para a Contratante;
- h) Serviços: serviços descritos e caracterizados no Termo de Condições Específicas ou na Proposta Comercial, conforme o caso;
- i) Termo de Condições Específicas: documento formal assinado entre a Contratante e a Contratada contendo as condições específicas da prestação dos serviços nele indicados; e
- j) Termo de Condições Gerais: estas condições gerais de prestação de serviços, que estabelecem os direitos e as obrigações da Contratante e da Contratada aplicáveis à prestação de serviços pela Contratada à Contratante.

2.2. Havendo qualquer divergência entre o estabelecido no Termo de Condições Gerais e quaisquer outros documentos ou comunicações trocadas entre as Partes, a seguinte ordem de prevalência deverá ser observada:

- a) Termo de Condições Específicas;
- b) Termo de Condições Gerais;
- c) Proposta Comercial ou documento equivalente, se houver; e
- d) Ordem de Compra.

2.3. A Contratada declara que os Serviços a serem prestados estão abrangidos por seu objeto social, que detém conhecimento e experiência na execução destes e que possui todos os registros e licenças necessárias para a sua realização, inexistindo qualquer restrição ou impedimento para assumir as obrigações aqui estipuladas.

3. PRAZO

3.1. Os Serviços serão prestados no prazo indicado no Termo de Condições Específicas, sendo sua vigência contada a partir da data de sua assinatura por ambas as Partes (considerando a data da assinatura do último representante legal necessário para a validade do ato).

3.2. O prazo para a prestação dos Serviços somente poderá ser prorrogado por meio da assinatura de termo aditivo entre as Partes.

3.3. Serão mantidas em vigor, mesmo após o fim do prazo de vigência do Termo de Condições Específicas, as obrigações que se projetarem para além do término do Contrato, como confidencialidade e propriedade intelectual, seja qual for a causa e a forma da extinção do Termo de Condições Específicas.

4. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O preço dos Serviços será definido no Termo de Condições Específicas.

4.2. Salvo se previsto de forma distinta no Termo de Condições Específicas, caso o valor da remuneração dos Serviços seja apurado mensalmente, a Contratada deverá enviar para a Contratante, no primeiro dia útil subsequente ao mês de prestação dos Serviços, um relatório mensal de serviços, indicando o número das horas realizadas e a descrição dos respectivos serviços prestados, para validação da Contratante. A Contratante terá o prazo de 07 (sete) dias úteis para analisar o relatório e pedir correção ou autorizar a emissão da Nota Fiscal para pagamento. Se não houver manifestação da Contratante neste prazo, o relatório será considerado tacitamente aprovado.

4.2.1. Para assegurar a previsibilidade e a adequada gestão do fluxo de caixa da Contratante, a Contratada não poderá atrasar o envio do relatório mensal de serviços em mais de 30 (trinta) dias. Assim, o atraso no envio do relatório mensal de serviços superior à tolerância admitida neste item 4.2.1. implicará em renúncia tácita da Contratada ao direito de recebimento de qualquer remuneração por esses serviços. Tal disposição específica se sobrepõe ao que está previsto no item 15.6 deste Termo de Condições Gerais.

4.3. Quando aplicável, em contratações realizadas com base em horas trabalhadas, a Contratada deverá apresentar previamente para aprovação da Contratante uma estimativa de horas e, se a estimativa precisar ser excedida, por volume ou escopo adicional, a Contratada deverá obter anuência prévia, e por escrito, da Contratante antes de prosseguir com os trabalhos, sob pena de não ser remunerada pelas horas que excederem à estimativa e não forem previamente aprovadas.

4.4. Como a Contratante trabalha por regime de competência, a Contratada deverá, após a aprovação do relatório de horas, se aplicável, encaminhar as Notas Fiscais para o e-mail nfe@softplan.com.br e para o endereço de e-mail do analista de compras da Contratante envolvido na negociação, se não for dada outra orientação pela Contratante, até o dia 20 (vinte) de cada mês, com vencimento para no mínimo 35 (trinta e cinco) dias depois. Não serão aceitas Notas Fiscais emitidas fora do mês vigente, entre os dias 21 (vinte e um) e 30/31 (trinta/trinta e um) do mês ou se forem enviadas para outros endereços de e-mail, deixando de observar as orientações da Contratante, ficando a Contratante com o direito de recusar o recebimento das Notas Fiscais e atrasar o pagamento justificadamente.

4.5. O atraso no envio do relatório e/ou da Nota Fiscal, por parte da Contratada, ensejará o atraso no pagamento dos serviços prestados na mesma proporção, sem incidência de juros, atualização monetária ou multa.

4.6. Atrasos no pagamento dos Serviços gerados por situações de Caso Fortuito ou de Força Maior, nos termos da cláusula 5.5 abaixo, não geraram a incidência de juros, atualização monetária ou multa.

4.7. A remuneração prevista nesta cláusula engloba todo e qualquer tributo, custo ou despesa, diretos ou indiretos, a serem incorridos pela Contratada para a prestação dos Serviços.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Além das obrigações previstas no Termo de Condições Específicas, a Contratada se obriga a:

- a) Entregar à Contratante, se solicitado, certidões negativas, informações fiscais e comprovantes de pagamento que comprovem a regularidade de sua situação financeira, contábil, fiscal e previdenciária;
- b) Realizar com afinco o que foi estabelecido no Termo de Condições Específicas a fim de satisfazer a Contratante e atender suas necessidades, desejos e expectativas, dentro das possibilidades e utilizando da melhor técnica possível;
- c) Manter a Contratante sempre alerta sobre quaisquer informações pertinentes à tomada de decisão futura sobre os Serviços prestados;
- d) Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela Contratante;
- e) Comunicar imediatamente à Contratante qualquer alteração em sua situação societária, como alteração de controle, bem como alteração de endereço, objeto social, CNPJ e/ou responsáveis técnicos;
- f) Comunicar, por escrito, a existência de eventual conflito de interesse;
- g) Disponibilizar para a execução dos Serviços apenas empregados devidamente registrados conforme a legislação trabalhista;

- h) Cumprir com todas as obrigações relacionadas à contratação dos seus funcionários envolvidos na prestação dos Serviços, incluindo, mas não se limitando ao previsto na legislação trabalhista, cível, fiscal ou previdenciária, suportando todos os ônus decorrentes de tal relação, devendo apresentar para a Contratante, sempre que solicitado, os comprovantes de tal regularidade;
- i) Suportar os ônus relativos à execução dos Serviços; e
- j) Responsabilizar-se por todas as perdas e danos que vier a causar à Contratante ou a terceiros.
- k) Realizar, sempre que solicitado pela Contratante, os treinamentos sobre Compliance, em plataforma própria indicada pela Contratante, garantindo que todos os envolvidos na execução do presente contrato estejam devidamente informados e atualizados sobre as melhores práticas de Compliance e integridade.

5.2. Quando aplicável, no caso de prestação de serviços de recrutamento e seleção, a Contratada obriga-se a:

- a) Não contratar, nem para si nem para terceiros, direta ou indiretamente, nem oferecer emprego a qualquer colaborador da Contratante, durante o período de até 1 (um) ano após a extinção do Termo de Condições Específicas, salvo mediante prévia autorização escrita da Contratante;
- b) Isentar a Contratante de qualquer pagamento ou reembolsar todos os valores já pagos, caso a Contratada não apresente candidatos com perfil adequado à posição solicitada ou apresente candidatos que não atendam aos requisitos especificados pela Contratante;
- c) Garantir por um período de 120 (cento e vinte) dias a adequação dos candidatos indicados para as posições, período no qual deverá substituir sem custos adicionais qualquer candidato que se desligue ou seja desligado por não atender às expectativas da Contratante;
- d) Isentar a Contratante de qualquer remuneração caso os serviços sejam realizados diretamente pela Contratante sem qualquer atuação efetiva da Contratada. Deverá também restituir à Contratante quaisquer valores que já tenham sido recebidos referentes a tais serviços;
- e) Reconhecer a não exclusividade da relação contratual, aceitando que a Contratante tem plena liberdade para contratar outros fornecedores para serviços semelhantes ou complementares aos prestados pela Contratada, sem qualquer restrição ou penalidade.

5.3. Correrão por conta da Contratada todos os recolhimentos de tributos devidos em razão de execução dos Serviços e bem assim todas e quaisquer contribuições à previdência social, seguros de trabalho e de responsabilidade civil, bem como todos os direitos trabalhistas dos empregados que executarão em seu nome os serviços contratados, podendo os impostos ser retidos na fonte pela Contratante.

5.4. Sem prejuízo da possibilidade de rescisão prevista na Cláusula 7.3 abaixo, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações, especificações ou prazos, a Contratada fica sujeita ao pagamento de multa não compensatória no importe do valor total dos Serviços prestados nos últimos 12 (doze) meses, por cada infração, além de ter que indenizar a Contratante por perdas e danos decorrentes da infração, ficando a Contratante autorizada a reter os valores de eventuais pagamentos futuros à Contratada.

5.4.1. Caso os Serviços tenham sido prestados por menos de 12 (doze) meses, a multa será calculada sobre o valor médio dos Serviços efetivamente prestados multiplicado por 12 (doze).

5.5. A Contratada fica obrigada a prestar os Serviços, mesmo na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, sem qualquer remuneração adicional ou indenização, a menos que demonstre a impossibilidade de prestá-los. Se demonstrada a impossibilidade, a Contratante poderá rescindir o Termo de Condições Específicas, conforme Cláusula 7, alínea 'e'.

5.6. Para os fins deste Termo de Condições Gerais, entende-se como Caso Fortuito ou de Força Maior, os eventos como, mas não se limitando a e a depender da gravidade do evento: tempestade, terremoto, enchente, inundações, epidemia, pandemia, falha no fornecimento de energia elétrica, eventos de ordem política, greves, guerra, estado de emergência ou calamidade pública nacional ou regional, ou qualquer outra causa que fuja do controle das Partes, com a qual não tenham concorrido e nem poderiam evitar.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Além das obrigações previstas no Termo de Condições Específicas, a Contratante se obriga a:

- a) Efetuar o pagamento ajustado nos termos acordados com a Contratada, salvo alteração negociada previamente entre as Partes, por escrito;
- b) Fornecer todos os documentos e informações que julgar necessários para cumprimento execução dos Serviços, solicitadas pela Contratada, em prazo razoável;

- c) Participar com a Contratada na tomada de decisão a fim de obter o melhor resultado possível na prestação dos Serviços; e
- d) Fiscalizar a execução dos Serviços.

6.1.1. Caso o cumprimento das obrigações aqui mencionadas seja impactado por eventos de caso fortuito ou de força maior, nos termos da cláusula 5.5 abaixo, a Contratante poderá reajustar os cronogramas de entrega dos Serviços, sem que isso gere ônus ou penalidades.

7. EXTINÇÃO

7.1. A Contratante poderá resílir os Serviços, sem qualquer ônus ou penalidade, mediante aviso prévio por escrito de 10 (dez) dias, sendo devida à Contratada a remuneração proporcional aos Serviços efetivamente prestados até a data da efetiva resilição, sendo restituído à Contratante eventual valor pago a mais em até 5 (cinco) dias após o término do Contrato.

7.2. Sem prejuízo de outras previsões previstas no Termo de Condições Específicas, os Serviços poderão ser rescindidos nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas pactuadas, especificações ou prazos;
- b) Paralisação dos Serviços ou lentidão em sua execução, sem justa causa ou sem autorização expressa da Contratante;
- c) Existência de processo de falência, insolvência ou recuperação judicial em nome da Contratada;
- d) Existência de conflito de interesses;
- e) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior;
- f) Dissolução da Contratada ou alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que, a juízo da Contratante, prejudique a execução dos Serviços; e/ou
- g) Violção da Propriedade Intelectual ou dever de confidencialidade.

7.3. Caso a extinção contratual seja motivada por infração às obrigações pactuadas, a Contratada pagará multa não compensatória de valor igual ao total dos Serviços efetivamente prestados nos últimos 12 (doze) meses, além das demais sanções previstas e indenizar todas as perdas e danos, lucros cessantes e demais prejuízos incorridos pela Contratante. Nessa hipótese, os valores pagos antecipadamente por Serviços ainda não prestados serão restituídos para a Contratante e essa ficará isenta do pagamento de eventuais parcelas vincendas.

7.4. Caso os Serviços tenham sido prestados por menos de 12 (doze) meses, a multa será calculada sobre o valor médio dos Serviços efetivamente prestados multiplicado por 12 (doze).

7.5. Na hipótese prevista no a alínea "e" da Cláusula 7.2, as Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais, sendo certo que a Contratada não fará jus a qualquer indenização, conforme o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, devendo a Contratada devolver eventuais valores já pagos por Serviços não prestados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento, pela Contratante, da notificação de rescisão, responsabilizando-se a Contratante pelo pagamento proporcional dos Serviços efetivamente prestados até a data de rescisão.

8. PROPRIEDADE E AUTORIA

8.1. Toda a propriedade intelectual gerada pela Contratada exclusivamente para a Contratante na execução dos Serviços pertence à Contratante.

8.2. A Contratada conserva os direitos de propriedade intelectual do que for gerado por ela antes do início da relação contratual, neste caso, concedendo autorização de uso à Contratante.

8.3. A Contratante conserva todos seus direitos de propriedade intelectual sobre qualquer ativo que a Contratada possa ter acesso, não sendo interpretado, em virtude da relação comercial, qualquer tipo de cessão ou autorização de uso, exceto para prestação dos Serviços, pela Contratada.

8.4. A propriedade aqui prevista será de titularidade da Contratante ainda nos casos em que o objeto não seja suscetível de registro ou de expressa proteção legal, considerando-se, para todos os efeitos, como segredo de indústria, negócio e/ou comércio.

8.5. Toda a documentação gerada a partir da prestação dos Serviços, diretamente pela Contratada ou pelas comunicações entre a Contratante e a Contratada pertencerá à Contratante, sendo dever da Contratada entregar ao final da prestação dos Serviços todos os documentos, sejam eles em forma impressa ou eletrônica, bem como apagar as cópias digitais, backups e demais arquivos sobre o projeto que estejam em seu poder.

8.6. A Contratada reconhece que os pagamentos pactuados com a Contratante englobam a justa compensação pelo labor criativo e seus resultados, compondo o preço estipulado, nada podendo reclamar, a qualquer título, com referência a tais criações, ideias, projetos, fórmulas, patentes, segredos, modelos ou obras.

8.7. A violação do disposto nesta cláusula obriga à indenização completa dos danos sofridos, inclusive lucros cessantes, perda de posição relativa de mercado e danos morais.

8.8. A reivindicação de direitos de propriedade intelectual com base nesta cláusula comporta execução específica, mas não afasta o direito à plena indenização de todos os danos sofridos, inclusive lucros cessantes, danos morais e perda de posição relativa de mercado.

8.9. Fica autorizado o uso da logomarca da Contratante pela Contratada em materiais publicitários com o exclusivo fim de indicar a Contratante como cliente da Contratada, durante a vigência do Termo de Condições Específicas ou por até 12 (doze) meses, o que for maior. A Contratante poderá revogar a autorização ora concedida a qualquer tempo e sem ônus.

9. PROTEÇÃO DE DADOS

9.1. **Proteção dos Dados Pessoais.** A Contratada, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar na prestação dos Serviços em conformidade com toda a Legislação vigente que trate, direta ou indiretamente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("Titular(es)") identificada ou identificável ("Dados Pessoais" ou "Dados") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria ("Legislação"), em especial a Lei 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da Contratante, o que inclui os Dados dos clientes desta. Caso exista alteração de qualquer Legislação a Contratada se compromete, por conta própria, se adequar imediatamente as novas regras e caso não seja possível, deverá notificar à Contratante que terá o direito de rescindir o Contrato sem qualquer multa ou ônus.

9.2. **Diretrizes de tratamento.** Considerando que competirá à Contratante as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto "Controladora") e que a Contratada realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da Contratante (sendo portanto "Operadora"), a Contratada seguirá as instruções recebidas da Contratante em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis. É vedado à Contratada fazer qualquer tratamento diverso ao recomendado pela Contratante.

9.3. Além de outras obrigações previstas no Contrato, a Contratada no decorrer da prestação dos Serviços se obrigada a:

- a) Notificar a Contratante através do e-mail protecaodedados@softplan.com.br, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro horas) sobre eventuais reclamações e/ ou solicitações dos Titulares, devendo realizar o atendimento à reclamação e/ou solicitação dos Titulares somente mediante autorização da Contratante;
- b) Adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos Dados Pessoais;
- c) Garantir a confidencialidade, disponibilidade, integridade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão;
- d) Estabelecer processo de verificação contínua de medidas técnicas e organizacionais relativas à segurança do tratamento de dados pessoais; e
- e) Disponibilizar ou devolver os Dados e Registros sempre que solicitados pela Contratante, ou quando do término da prestação dos Serviços, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

9.4. **Registro de Atividades:** A Contratada deverá realizar o registro de (i) todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes ("Registros") pelo prazo determinado pela Contratante e/ou definido em Lei; (ii) Registro das transferências internacionais de Dados Pessoais a países terceiros, incluindo a informação sobre o país/organização de destino, e no caso das transferências indicadas no artigo 33 da Lei Geral de Proteção de Dados, a documentação que comprove a adequação das garantias necessárias.

9.4.1. A Contratada deverá implementar e manter registro de todas as medidas técnicas e organizacionais implementadas para proteger os Dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

9.5. **Subcontratação de operadores.** A Contratada somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperador(es)”) mediante consentimento prévio e por escrito da Contratante. Neste caso, a Contratada deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas pelas Condições de Prestação de Serviços em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

9.5.1. **Tratamento de dados no exterior.** Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pela Contratante à Contratada.

9.6. **Conformidade da Contratada.** A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à Contratante relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

9.6.1. Os Relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos, (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais, (ii) as medidas de segurança, (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, (iv) a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

9.7. **Monitoramento de conformidade.** A Contratante terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e a prestação dos Serviços.

9.8. **Notificação.** A Contratada deverá notificar a Contratante, através do e-mail protecaodedados@softplan.com.br, em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na Contratada ou de seu(s) Suboperador(es); (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

9.8.1. Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado, vazamento e/ou perda de Dados Pessoais a Contratada enviará comunicação à Contratante imediatamente a partir da ciência do vazamento contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo(a) Contratado(a); (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) relação de Titulares afetados pelo vazamento; (vi) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; (vii) descrição das possíveis consequências do acidente; e (viii) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso a Contratada não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 24 horas a partir da ciência do incidente.

9.9. **Propriedade dos Dados.** As Condições de Prestação de Serviços não transferem a propriedade ou controle dos dados da Contratante ou dos clientes desta, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada.

9.10. **Devolução dos Dados.** A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 48 (quarenta e oito) horas, nos casos em que (i) a Contratante solicitar; (ii) a prestação dos Serviços for rescindida; ou (iii) com o término da prestação dos Serviços. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução dos Serviços.

9.11. Caso os Dados da Contratante estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade da Contratante em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a Contratada deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

9.12. A responsabilidade da Contratada diante do referido descumprimento é ilimitada, não produzindo nenhum efeito qualquer outra cláusula que disponha de forma contrária.

10. CONFIDENCIALIDADE

10.1. A Contratada é responsável pela confidencialidade de todas as informações que tiver acesso em razão da prestação dos Serviços contratados, não podendo divulgá-las a terceiros, sem a prévia e expressa autorização da Contratante, sob pena de rescisão da prestação dos Serviços e pagamento de multa não-compensatória de valor equivalente a 5 (cinco) vezes o valor total dos Serviços, além de reparar todos os prejuízos causados pela divulgação. A

obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula vigorará mesmo após o fim da vigência do Termo de Condições Específicas.

10.2. Em qualquer hipótese, a Contratada devolverá ou destruirá, a critério da Contratante, toda informação confidencial que seja instrumentalizada fisicamente quando solicitado por escrito pela última, a qualquer tempo e, quando a informação confidencial não for fisicamente materializada, haverá o compromisso de imediata eliminação e cessação de sua utilização.

10.3. A Contratada se obriga a:

- a) Não revelar as informações confidenciais a terceiros, exceto àqueles para os quais tenha recebido autorização prévia e por escrito da Contratante;
- b) Não copiar, explorar, reproduzir, divulgar, revelar, ceder, comercializar ou doar, sob nenhum formato, quaisquer das informações recebidas;
- c) Alertar os seus empregados, sócios, incluindo os de suas sociedades coligadas ou sob controle, prepostos, advogados e representantes que recebam tais informações, a fim de que mantenham sigilo e que nada revelem; e
- d) Não usar as informações confidenciais em proveito de terceiros, ou para fazer concorrência à Contratante.

10.4. A Contratada deverá registrar e investigar todas as tentativas não autorizadas de obter acesso às referidas informações confidenciais, bem como notificar imediatamente à Contratante a ocorrência de qualquer perda, roubo ou divulgação sem prévia autorização.

10.5. A Contratada preservará a confidencialidade das informações confidenciais utilizando o mesmo padrão que utiliza para preservar suas próprias informações de tipo similar, mas, em nenhuma circunstância, utilizará um padrão de cuidado inferior a um padrão comercialmente apropriado.

10.6. No caso de a Contratada vir a ser obrigada a revelar informações confidenciais em virtude de ordem judicial ou em consequência de ato administrativo, a mesma informará imediatamente à Contratante, a fim de que esta tenha a oportunidade de opor-se à revelação, se do contrário não dispuser a aludida decisão. No caso de a oposição não ter bom êxito, a Contratada somente poderá revelar informações confidenciais na medida em que exigido na ordem judicial ou no ato administrativo em questão.

10.7. Na eventualidade da Contratante sofrer quaisquer prejuízos devido ao descumprimento desta Cláusula por parte da Contratada, independentemente de isso ter ocorrido por culpa ou dolo, esta responde pelas obrigações de confidencialidade assumidas neste instrumento, comprometendo-se a indenizar, defender e manter isenta de responsabilidade a Contratante, em relação a qualquer reclamação, decisão judicial, obrigação ou responsabilidade, bem como a quaisquer perdas ou danos que possam decorrer, direta ou indiretamente, da quebra do sigilo das informações ou decorrentes do não cumprimento do que aqui foi contratado.

10.8. A indenização por perdas e danos à violação de informações deverá incluir, além dos valores que a Contratante efetivamente perdeu, também os lucros cessantes decorrentes. Os valores em dinheiro serão pagos com atualização monetária, segundo índices oficiais regularmente calculados e publicados, custas judiciais e honorários de advogado.

10.9. O descumprimento de qualquer obrigação prevista neste instrumento será considerado relevante e ocasionará danos irreparáveis e permanentes à Contratante, pelos quais a indenização em dinheiro poderá não ser suficiente, motivo pelo qual a Contratante poderá valer-se de medidas cautelares para interrupção da violação dos seus direitos.

11. PRÁTICAS DE COMPLIANCE, ANTICORRUPÇÃO, PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E DIREITOS HUMANOS.

11.1. As Partes declaram que cumprem e cumprirão todos os normativos relacionados a anticorrupção, lavagem de dinheiro, antissuborno, antitruste, conflito de interesses e direitos humanos, incluindo principalmente, mas não se limitando a legislações brasileiras anticorrupção (e seus decretos), assim como legislações e normativos ligados ao combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, assim como qualquer legislação brasileira relativa à lavagem de dinheiro.

11.2. As Partes declaram para todos os efeitos que:

- a) Adotam políticas de prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, elaboradas em conformidade com as legislações aplicáveis, bem como, desenvolvem suas atividades em estrita observância a estas políticas, não adotando qualquer prática vedada pela legislação aplicável ou utilizando em suas atividades quaisquer valores, bens ou direitos provenientes de infração penal;

- b) Não utilizam trabalho ilegal, se comprometendo, ainda, a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo ou mão de obra infantil, salvo esta última na condição de aprendiz, observadas as disposições constantes da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- c) Não empregam menores até 18 (dezoito) anos, inclusive jovem aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horário noturno e, ainda, em horários que não permitam a frequência destes empregados à escola;
- d) Cumprem a legislação trabalhista, quanto às horas de trabalho e aos direitos dos colaboradores e não dificultam a participação desses em sindicatos; e
- e) Não utilizam práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso à relação de emprego ou a sua manutenção, incluindo, mas sem limitação, práticas de discriminação e limitação em razão de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

11.3. As Partes têm ciência da existência e se comprometem a informar uma à outra por meio de seus Canais de Denúncia, práticas não condizentes aos princípios éticos estabelecidos nesse título.

11.4. O Canal de Denúncia da Contratante pode ser acessado no seguinte link: <https://www.contatoseguro.com.br/pt/softplan>.

11.5. A Contratada declara que tem ciência e aceita os termos contantes no Código de Ética e na Política Anticorrupção da Contratante, documentos encontrados no seguinte link <https://www.softplan.com.br/compliance/>.

11.6. O não cumprimento ou violação por quaisquer das Partes, de quaisquer práticas estabelecidas neste título poderá ensejar a imediata rescisão deste Contrato pela outra Parte.

12. INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA

12.1. Não se estabelecerá qualquer vínculo empregatício entre uma Parte e os funcionários da outra Parte. A relação estabelecida para prestação dos Serviços não se regerá pelas normas insculpidas na Consolidação das Leis do Trabalho, mas pelas constantes dos artigos 593 e seguintes do Código Civil, o que significa dizer que a Contratada não se acha sob vínculo de subordinação para com a Contratante.

12.2. Para desenvolvimento das atividades, a Contratada não estará submetida a controle de horário, habitualidade da prestação de serviços ou subordinação, estando sujeita apenas ao cumprimento do cronograma e demais obrigações estabelecidas nas Condições de Prestação de Serviços.

13. RESPONSABILIDADE

13.1. A Contratada será ilimitada e objetivamente responsável por qualquer demanda, autuação ou sanção, de qualquer natureza, que a Contratante sofra em decorrência da prestação dos Serviços, ligada a ação ou omissão da Contratada. Na ocorrência de tais situações, a Contratada deverá reembolsar a Contratante por todas as despesas que essa tenha incorrido para a sua defesa.

13.2. Tão logo a Contratada tenha ciência, por qualquer meio, de reclamações ou postulações em nome da Contratante, relacionadas à prestação dos Serviços, deverá intervir de forma voluntária, assumindo a exclusividade pelo polo passivo da demanda e solicitar a exclusão da Contratante, independentemente de culpa ou eventuais alegações contra a Contratante.

13.3. Não havendo a Contratada ainda assumido a exclusividade de responder pela reclamação ou postulação de terceiro, poderá a Contratante, se demandada sozinha, valer-se dos competentes institutos de intervenção de terceiro, especialmente: denunciaçāo da lide, chamamento ao processo e outros, para fazer valer a presente estipulação.

13.4. Fica expressamente resguardado à Contratante o direito de regresso contra a Contratada ou a denunciaçāo da lide a esta, caso alguma ação judicial venha a ser proposta contra a Contratante em razão de ato ou fato praticado pela Contratada ou por qualquer de seus funcionários, prepostos e/ou representantes, independentemente de culpa ou dolo.

13.5. Quando aplicável, havendo prestação dos Serviços na sede da Contratante, a Contratada fica ciente de que:

- a) Os funcionários e colaboradores da Contratada devem estar regularmente vinculados à Contratada segundo as leis vigentes no país;
- b) A Contratada responsabiliza-se por todos os danos ao patrimônio da Contratante que eventualmente ocorram e sejam decorrentes de ação ou omissão da Contratada;
- c) A Contratada não poderá realizar, nas dependências da Contratante, qualquer serviço diferente daquele referido no objeto do Termo de Condições Específicas, salvo se expressamente autorizado pela Contratante; e

d) A Contratada deverá observar as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação em vigor, assim como as instruções e medidas de segurança internas da Contratante.

14. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

14.1. A Contratada declara adotar todos os requisitos necessários para garantir a segurança da informação e cibernética, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Manter um nível acordado de segurança da informação e de entrega de serviços;
- b) Evitar violação de quaisquer obrigações legais, estatutárias, regulamentares e/ou contratuais relacionadas à segurança da informação e cibernética e de quaisquer requisitos de segurança;
- c) Implantar Política de Segurança da Informação contemplando a continuidade de negócio da Contratada;
- d) Manter Políticas de Segurança, processos e procedimentos para gerenciar a proteção de sistemas e ativos de informação;
- e) Assegurar que a segurança da informação está alinhada às políticas da Contratante;
- f) Permitir que a Contratante realize avaliações de segurança da informação, a qualquer tempo, por si ou por empresa indicada;
- g) Conscientizar seus funcionários e parceiros sobre segurança da informação e cibernética;
- h) Estabelecer uma estrutura de gerenciamento para iniciar/manter e controlar a implementação e operação da segurança da informação na Contratada;
- i) Garantir a proteção dos ativos da Contratante que são acessados pela Contratada e qualquer pessoa natural ou jurídica a ela relacionada;
- j) Limitar o acesso à informação e aos recursos de processamento da informação somente aos usuários que necessitam para o exercício da função;
- k) Prevenir o acesso não autorizado aos sistemas e aplicações;
- l) Tornar os usuários responsáveis pela proteção das suas informações de autenticação;
- m) Impedir perdas, danos, furto ou roubo, ou comprometimento de ativos e interrupção das suas operações;
- n) Monitorar o sistema de informações e os ativos para identificar eventos de segurança cibernética e verificar a eficácia de medidas de proteção;
- o) Implementar controles de incidentes de segurança da informação e cibernética;
- p) Assegurar que atividades são executadas para impedir a expansão de um evento, mitigar seus efeitos e resolver incidentes;
- q) Executar e monitorar processos e procedimentos de recuperação para garantir a restauração de sistemas ou ativos afetados por incidentes de segurança cibernética;
- r) Assegurar um enfoque consistente e efetivo para gerenciar os incidentes de segurança da informação e cibernética, incluindo a comunicação sobre fragilidades e eventos de segurança da informação;
- s) Executar e monitorar processos e procedimentos de recuperação para garantir a restauração de sistemas ou ativos afetados por incidentes de segurança cibernética;
- t) Executar e manter processos e procedimentos de resposta para garantir a resposta a incidentes de segurança cibernética detectados;
- u) Garantir que a segurança da informação é parte integrante de todo ciclo de vida dos sistemas de informação. Isto também inclui os requisitos para sistemas de informação que fornecem serviços sobre as redes públicas;
- v) Garantir que a segurança da informação é implementada no ciclo de vida de desenvolvimento dos sistemas de informação;
- w) Assegurar a proteção das informações em redes e dos recursos de processamento da informação que as apoiam;
- x) Prevenir a exploração de vulnerabilidades técnicas; e
- y) Assegurar o uso efetivo e adequado da criptografia para proteger a confidencialidade, autenticidade e/ou a integridade da informação.

14.2. O descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta cláusula autorizará a Contratante a rescindir os Serviços conforme previsto no item 7.3 deste Termo de Condições Gerais.

14.3. A Contratada declara que tem conhecimento, concorda e segue as Políticas de Segurança da Informação e do Código de Ética e Conduta da Contratante.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. As Condições de Prestação de Serviços possuem natureza de título executivo extrajudicial, sendo a dívida líquida, certa e exigível.

15.2. O presente Termo de Condições Gerais, assim como Termo de Condições Específicas, foram elaborados com o intuito de resguardar a Contratante e a Contratada, ao firmar estes instrumentos, ambas as Partes assumirão com o declarado neles, herdando direitos e obrigações.

15.3. Tendo em vista a liberdade concedida pelo § 2º do artigo 113 do Código Civil, as Partes estabelecem que é inaplicável o disposto no § 1º, IV, do mesmo artigo, devendo as Condições Gerais de Prestação de Serviços ser interpretadas de forma equânime, tendo em vista o equilíbrio na relação entre as Partes e a liberdade que a Contratada teve ao aceitar as Condições Gerais de Prestação de Serviços.

15.4. As Condições de Prestação de Serviços não poderão ser cedidos ou transferidos pela Contratada, nem apresentado como garantia de obrigações, sem a prévia anuênciam escrita da Contratante.

15.5. As Condições de Prestação de Serviços vinculam e asseguram o benefício das Partes e de seus sucessores, autorizados, cessionários, licenciados, designados herdeiros e empresas associadas.

15.6. A tolerância de uma Parte para com a outra quanto ao descumprimento de quaisquer das obrigações assumidas nas Condições de Prestação de Serviços não implicará em novação ou renúncia de direito. A Parte tolerante poderá, a qualquer tempo, exigir da outra o fiel e cabal cumprimento.

15.7. Os representantes legais se declaram, neste ato, juridicamente aptos para firmar as Condições de Prestação de Serviços. Por consequência, no caso de eventual ação de responsabilidade recair sobre a Contratante pela ausência de autorização do representante/responsável, estará a Contratante autorizada a integrá-los no polo passivo/ativo da demanda e a ser indenizada por todos os custos relativos ao processo, sem prejuízo de apuração de eventuais perdas e danos.

15.8. Fica eleita a Comarca de Florianópolis, Santa Catarina, com exclusão de qualquer outra, por mais privilegiada que seja, como Foro aplicável para dirimir quaisquer questões oriundas da prestação dos Serviços.

Florianópolis, 29 de agosto de 2025.