

**CONTRATO DE LICENÇA DE USO E PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS)**

1. São partes neste instrumento:

1.1. **ACSENDO DO BRASIL**, nomeada **AP da Silva Santos Sistemas-ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.MF sob nº 32.559.771/0001-00, com sede na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, na Rua José Silveira Campanati, 77, bairro Monte Castelo, CEP 12.215-240, neste ato representada por Andréia Pereira da Silva Santos, inscrita no CPF.MF sob número [REDACTED], doravante denominada simplesmente “**CONTRATADA**”; e

1.2. **Agencia Brasileira de Desenvolvimento Industrial - ABDI**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ/MF sob nº 07.200.966/0001-11 e situado em Edifício Capital Financial Center Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 4 - Bloco B, Município Brasília, Estado Distrito Federal, CEP 70.610-440, neste ato representada na forma do disposto em seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “**CONTRATANTE**”.

2. As partes acima nomeadas e qualificadas, têm entre si, justo e acordado a celebração do presente Instrumento Particular de Contrato de Licença de Uso Prestação de Serviços de *Software* como serviço, (“Contrato”) o qual se regerá mediante as condições estipuladas neste instrumento e nos Anexos, os quais, rubricados pelas Partes, passam a integrar o presente de forma complementar e inseparável, bem como pelas seguintes cláusulas que reciprocamente estipulam, outorgam e aceitam, a saber:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, mediante locação do *software* como serviço (SAAS), denominada “Plataforma FLEX”, sendo certo que, através desta, a **CONTRATANTE** processará sua informação relacionada com as avaliações de competências, PDI, feedback, metas e reconhecimento.

**Parágrafo Primeiro:-** Os Módulos da Plataforma FLEX contratados pela **CONTRATANTE** para o total de 85 (oitenta e cinco) colaboradores:

- Avaliação de Competências;
- Gestão de Metas;

- Feedback;
- Plano de Desenvolvimento Individual;
- Reconhecimento.

**Parágrafo Segundo:-** A **CONTRATANTE**, neste ato, expressa conhecimento de que os requisitos técnicos mínimos para a utilização da Plataforma FLEX são acesso à internet, com utilização de navegador com versão superior ao ano de 2013, estando ciente, também, da recomendação de utilização como motor de busca Google Chrome.

**Parágrafo Terceiro:-** A **CONTRATADA** garante e se responsabiliza, pela titularidade e legalidade do Software e demais licenças necessárias ao seu desenvolvimento. Neste sentido, garante que possui todos os certificados e licenças eventualmente exigidos para a execução dos Serviços e detém o direito sobre o Software, podendo conceder uso à **CONTRATANTE**, mantendo a **CONTRATANTE** indene de qualquer reclamação de terceiros ou pela inexistência de licença ou de direito de uso sobre o Software.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Pela prestação dos serviços mencionados na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** uma remuneração no valor total, fixo e irrevogável de R\$ 9.784,80 **(nove mil setecentos e oitenta e quatro reais)**. A **CONTRATADA** emitirá a Nota Fiscal com vencimento para 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato, devendo entregá-la à **CONTRATANTE** antecedendo em, no mínimo, 15 (quinze) dias o seu vencimento, sendo certo que, na hipótese de a data de vencimento dar-se em dia não útil, o pagamento prorrogar-se-á para o primeiro dia útil subsequente.

**Parágrafo Primeiro:-** Em caso de inadimplemento injustificado, sobre o valor em atraso incidirão, desde a data do vencimento até a do efetivo pagamento, juros de mora à razão de 1,0% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*, além da multa de 2% (dois por cento) sobre o total do débito.

**Parágrafo Segundo:-** Fica estabelecido que, na hipótese de a **CONTRATADA**, por qualquer motivo, não entregar à **CONTRATANTE** os documentos fiscais e de cobrança bancária no prazo estipulado na cláusula segunda acima ou caso seja verificadas qualquer inconsistências da nota fiscal, a data do pagamento a que se referir ficará automaticamente prorrogada por igual período de atraso, caso em que a **CONTRATANTE** ficará exonerada do pagamento de quaisquer acréscimos, inclusive dos encargos moratórios previstos no parágrafo anterior.

**Parágrafo Terceiro:-** O preço estabelecido no *caput* desta cláusula constitui a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** e compreende todas as despesas e custos diretos e indiretos da **CONTRATADA** relacionados à execução dos

serviços ora ajustados, incluindo todos os impostos, taxas, contribuições, demais tributos, seguros, encargos trabalhistas, despesas com locomoção e diárias.

**Parágrafo Quarto:-** Por ocasião do pagamento da parcela da remuneração especificada no *caput* desta cláusula, a **CONTRATANTE** fará as retenções e recolhimentos de todos os tributos e contribuições que estiverem, por força de lei, ao seu encargo, em especial quanto ao ISS e contribuição ao INSS.

**Parágrafo Quinto:-** Fica vedado à **CONTRATADA** negociar junto à terceiros, por qualquer forma, os títulos representativos do valor da remuneração deste contrato, em especial desconto bancário e/ou alienação dos efeitos comerciais às empresas de *factoring*, sem a prévia e expressa concordância, por escrito, da **CONTRATANTE**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A **CONTRATADA**, em razão do presente contrato, obriga-se a:

- a) informar à **CONTRATANTE** todas as recomendações e orientações técnicas de seu conhecimento relativas ao objeto deste contrato;
- b) cumprir dentro do prazo contratual as obrigações assumidas, responsabilizando-se pela qualidade e garantia dos serviços, garantindo o correto funcionamento da Plataforma FLEX;
- c) planejar, conduzir e executar os serviços com integral observância aos dados técnicos, especificações gerais e outras informações fornecidas pela **CONTRATANTE**, dando suporte técnico através da mesa de trabalho remota nos dias úteis da semana de segunda a sexta-feira, das 09h às 19h, horário de Brasília - DF;
- d) refazer ou revisar, às suas custas, quaisquer serviços que, por sua responsabilidade, estejam estritamente em desacordo com a documentação de escopo e projeto estabelecidas neste contrato;
- e) oferecer os Níveis de Serviço descrito no Anexo 2 deste contrato, denominado Níveis de Serviço, das 09h às 19h, horário de Brasília - DF;
- f) empregar mão-de-obra especializada, treinada e em quantidade suficiente para a realização dos serviços contratados no prazo avençado;

- g)** responsabilizar-se pela segurança dos trabalhos de seus empregados, prepostos e/ou contratados designados para execução dos serviços;
- h)** conservar durante todo o prazo do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas por ocasião da celebração do presente instrumento;
- i)** não interferir, nem permitir que os seus serviços interfiram nas atividades rotineiras da **CONTRATANTE**;
- j)** não utilizar qualquer dependência ou instalação da **CONTRATANTE**, a não ser que por ela expressamente autorizada a fazê-lo;
- k)** fornecer à **CONTRATANTE**, sempre que por ela solicitado, cópia autenticada dos documentos que comprovem o efetivo registro de todos os seus empregados e/ou de seus subcontratados, utilizados na execução dos serviços ora contratados;
- l)** fornecer, às suas expensas, transporte, estadia, refeições, uniformes e equipamentos de proteção individual e coletivos a seus empregados e/ou prepostos alocados na execução dos serviços;
- m)** pagar pontualmente todos os tributos, taxas, contribuições e encargos trabalhistas, sociais e previdenciários que forem devidos em razão do presente contrato, entregando à **CONTRATANTE**, quando por ela solicitado, cópia das respectivas guias de recolhimento devidamente quitadas;
- n)** responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por eventuais danos ou prejuízos causados por seu pessoal ou prepostos quando da execução dos serviços ora contratados;
- o)** não divulgar, nem fornecer a terceiros dados e informações referentes aos serviços realizados, a menos que expressamente autorizada, por escrito, pela **CONTRATANTE** a fazê-lo;
- p)** não ceder, nem transferir, total ou parcialmente, seja a que título for, os direitos e obrigações que, respectivamente, adquiriu ou assumiu por força deste contrato, sem o prévio e expresso consentimento, por escrito, da **CONTRATANTE**;
- q)** manter total sigilo dos dados e informações coletados e processados durante a realização dos serviços, bem como daqueles constantes dos arquivos da

**CONTRATANTE** a que tiver acesso, empregando gestão adequada e trato confidencial às informações compartilhadas, base de dados de clientes, fornecedores e demais empresas ou pessoas que tenham relação com a **CONTRATANTE**, nos exatos termos das previsões contidas na Lei nº 13.709/2018 – LGPD. Não prestar quaisquer Serviços que não tenham sido previamente acordados entre as Partes e expressamente aprovados pela **CONTRATANTE**, sob pena de, se assim o fizer, ficar a **CONTRATANTE** desobrigada do pagamento de qualquer importância e/ ou isenta de qualquer responsabilidade;

- r) Abster-se de utilizar o logotipo, marcas, expressões, nome, produto, ou outro elemento de identificação da Contratante, sem o prévio e expresso consentimento desta;

**Parágrafo Primeiro:-** A celebração deste contrato não implica e nem implicará na existência de qualquer vínculo empregatício entre os empregados, subcontratados e/ou prepostos da **CONTRATADA** para com a **CONTRATANTE**, sendo de única e exclusiva responsabilidade dela, **CONTRATADA**, todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários relacionados com tais pessoas, inclusive quanto aos eventuais acidentes ocorridos com as mesmas, ainda que nas dependências da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo:-** Se os empregados da **CONTRATADA** propuserem contra a **CONTRATANTE** reclamações trabalhistas ou qualquer outra medida judicial ou extrajudicial em razão dos serviços ora contratados, desde já a **CONTRATADA** concorda e aceita que a **CONTRATANTE** faça sua indicação à autoria na forma do artigo 339 do Código de Processo Civil Brasileiro. Caso a **CONTRATANTE**, por qualquer motivo não venha a ser substituída na lide e ao final venha a ser condenada ao pagamento de qualquer quantia pleiteada, deverá a **CONTRATADA** reembolsá-la do respectivo valor, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária com base na variação dos índices do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) divulgados pela Fundação Getúlio Vargas e ocorridos no período ou, na sua falta, por outro índice que vier a substituí-lo.

#### **CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

A **CONTRATANTE**, por sua vez, obriga-se a:

- a) pagar pontualmente todas as quantias que por ela forem devidas em razão deste contrato, uma vez cumpridas as obrigações da **CONTRATADA**;

- b) fornecer todas as informações solicitadas pela **CONTRATADA**, dirigindo-as para a pessoa que será eleita pela **CONTRATADA**, que sejam necessárias para a realização dos serviços ora ajustados;
- c) notificar a **CONTRATADA**, quando cabível, fixando-lhe prazos para a correção de defeitos e irregularidades decorrentes dos serviços objeto deste contrato;
- d) comunicar imediatamente a **CONTRATADA** qualquer ocorrência envolvendo seus empregados e/ou prepostos, para que ela possa tomar as medidas cabíveis em tempo hábil.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA PELO FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE**

É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** garantir a segurança, funcionalidade e eficiência do objeto contratado, sendo que desta estará isenta somente na hipótese de a **CONTRATANTE** comprovadamente utilizar de forma inadequada a Plataforma Flex, não cumprindo as orientações técnicas que lhe forem ordenadas por escrito e que ocasionem erros e perda de informações.

**Parágrafo Primeiro:-** A **CONTRATANTE** deverá comunicar por escrito, através do endereço eletrônico [suporte@acsendo.com](mailto:suporte@acsendo.com) ou através da plataforma de ticket <http://suporte.acsendo.com/pt-BR/support/home> eventuais erros, bugs ou outros vícios e/ou problemas detectados na plataforma, informando claramente o sistema detectado, a data da ocorrência e o nome por extenso do usuário e do responsável pela implantação junto à **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo:-** Todos os Direitos de Propriedade Intelectual existentes anteriormente à celebração do presente Contrato pertencerão a quem que já os detinha. Neste sentido, as Partes reconhecem que cada uma das Partes é titular de todos os direitos de propriedade, direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual, sejam de natureza patrimonial ou moral sobre a base de dados, informações e conteúdos relativos a seu negócio, bem como direitos sobre seu nome, siglas, abreviações, marcas, logotipos e nomes de domínio.

**Parágrafo Terceiro:-** Se, em decorrência da presente contratação, a **CONTRATADA** desenvolver ou obtiver qualquer certidão, documento, contrato, procuração em razão da solicitação da **CONTRATANTE**, e que sejam realizados para a **CONTRATANTE** serão de propriedade intelectual da **CONTRATANTE**, não podendo a **CONTRATADA** fazer o uso ou manter cópia de qualquer destes documentos, os quais, portanto, após entrega à **CONTRATANTE**, deverão ser imediatamente destruídos pela **CONTRATADA**.

## CLÁUSULA SEXTA – DO SIGILO DA INFORMAÇÃO

A **CONTRATADA** se compromete a manter confidencialidade de toda e qualquer Informação Sigilosa recebida em razão dos serviços objeto deste instrumento. Por Informações Sigilosas entende-se toda e qualquer informação revelada ou relacionada com a **CONTRATANTE** e/ou quaisquer de suas sociedades pertencentes ao seu grupo econômico, ou ainda com o serviço a ser prestado nos termos deste Contrato, assim como as informações e dados (sejam eles provisórios ou definitivos), quer sejam dados ou informações de natureza técnica, comercial, financeira, jurídica, ou ainda, de natureza diversa, incluindo, mas não se limitando a, segredos comerciais, *know-how*, e informações relacionadas com tecnologia, clientes, planos comerciais, atividades promocionais ou de comercialização, econômicas, finanças e outros negócios, que de modo geral não são de conhecimento público. Tais Informações Sigilosas não se limitam, mas poderão constar de diversos materiais tais como desenhos, modelos, dados, especificações, relatórios, compilações, programas de computador, fórmulas, patentes, planilhas financeiras e econômicas, informações de clientes e fornecedores existentes ou potenciais, contratos, produtos existentes ou futuros e outros materiais quaisquer que tenham sido obtidos ou conhecidos antes ou depois da prestação dos serviços objeto deste Contrato, incluindo também toda e qualquer informação disponibilizada verbalmente.

**Parágrafo Primeiro:** A **CONTRATADA** compromete-se a não revelar as Informações Sigilosas a qualquer pessoa jurídica ou física, sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATANTE**, sob pena de responder pelo uso indevido destas Informações Sigilosas, bem como pelas perdas e danos causados à **CONTRATANTE**, em razão deste uso indevido. A **CONTRATADA** não fará uso, nem permitirá que outros façam, de quaisquer Informações Sigilosas, para qualquer outro propósito, que não aquele para o qual foram reveladas, qual seja a prestação dos Serviços expressamente previstos neste Contrato. A **CONTRATADA** não poderá copiar, reproduzir, divulgar, publicar ou circular Informações Sigilosas entre empregados ou consultores, exceto, única e exclusivamente, para as pessoas intrinsecamente necessárias para a prestação dos serviços previstos neste Contrato.

**Parágrafo Segundo:** Somente poderão ser reveladas, isentando-se da obrigação de sigilo prevista neste Contrato, as Informações Sigilosas que:

- a) sejam ou se tornem legalmente conhecidas pelo público ou por qualquer terceiro, de outra forma que não pela violação de qualquer obrigação de não-divulgação da **CONTRATADA**;

- b) tenham sido legalmente recebidas de um terceiro não sujeito a restrições e/ou obrigações de confidencialidade ou sigilo; e
- c) que possam vir a ser legalmente obtidas junto a qualquer repartição pública ou órgão governamental, seja federal, estadual ou municipal.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** obriga-se a devolver imediatamente à **CONTRATANTE** todo e qualquer material, original ou cópia, que contenha Informações Sigilosas, tão logo ocorra a conclusão ou término da prestação dos serviços objeto deste Contrato ou mediante solicitação por escrito da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** A obrigação de sigilo da **CONTRATADA** aqui prevista, vigorará por prazo indeterminado.

**Parágrafo Quinto:** As partes se obrigam a instruir seus funcionários e prepostos a respeito das presentes disposições, as quais deverão ser observadas mesmo após o término ou cancelamento do presente Contrato.

**Parágrafo Sexto:** A **CONTRATADA** não poderá, sem a autorização prévia e por escrito da **CONTRATANTE**, utilizar material fruto dos serviços realizados seja para que finalidade for, inclusive de marketing;

**Parágrafo Sétimo:** Caso a **CONTRATADA** venha a ser obrigada por ordem judicial, ou por determinação legal a revelar Informação Confidencial recebida da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá tentar, em boa fé, comunicar imediatamente à **CONTRATANTE** a exigência de que é destinatária, de modo que ela possa intentar as medidas cabíveis para preservar a confidencialidade de tal informação. Contudo, a **CONTRATADA** colaborará com a **CONTRATANTE** na respectiva defesa e preservação. Na eventualidade de qualquer atraso, insucesso, ou negativa judicial das medidas de defesa ou proteção tomadas pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** compromete-se a revelar apenas aquela parcela da Informação Confidencial estritamente necessária para atender à determinação judicial, ou à disposição legal, envidando seus melhores esforços para que a Informação Confidencial receba tratamento sigiloso.

**Parágrafo Oitavo:** - A **CONTRATADA** não tem acesso às senhas dos empregados da **CONTRATANTE**, ficando estabelecido que, em caso de esquecimento da senha, deverá ser feita formal solicitação para reenvio por *e-mail* definido pela **CONTRATANTE**.



**Parágrafo Nono:-** A **CONTRATADA** realizará *backups* da informação duas vezes ao dia, às 14h e à 02h, horário de Brasília.

### **CLÁUSULA SÉTIMA- PROTEÇÃO DE DADOS**

Durante o desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do presente contrato e por todo o período de vigência do referido instrumento, as partes se comprometem, a cumprir todas as normas vigentes relativas à proteção de Dados Pessoais, empenhando-se em proceder a todo o seu tratamento, no estrito e rigoroso cumprimento do ordenamento jurídico, especialmente em razão das disposições da Lei 13.709/2018.

### **CLÁUSULA NONA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O presente contrato vigorará a partir da data de assinatura deste instrumento, tendo o seu término ao final de 12 (doze) meses, podendo se estender por um período igual mediante aditivo firmado entre as **PARTES**.

**Parágrafo Primeiro:-** Caso a rescisão deste Contrato seja requerida imotivadamente pela **CONTRATADA**, os valores eventualmente pagos antecipadamente pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** deverão ser devolvidos, descontados apenas investimento pró-rata-temporis referente aos trabalhos efetivamente realizados e/ou em andamento, bem como a totalidade das despesas já realizadas ou assumidas, desde que previamente aprovadas pela **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segunda:-** Caso a rescisão deste Contrato seja requerida pela **CONTRATANTE** será devido à **CONTRATADA** 50% do valor deste contrato, levando em consideração apenas o período proporcional da data da solicitação ao fim do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO CONTRATUAL E DAS PENALIDADES**

O presente contrato poderá ser declarado automaticamente rescindido por qualquer das partes contratantes, mediante simples aviso por escrito nesse sentido e independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos em lei e na ocorrência das seguintes hipóteses:

- 1) descumprimento de qualquer cláusula, termo ou condição deste contrato;

- 2) pedido de recuperação judicial e/ou decretação de falência de qualquer das partes contratantes;
- 3) cisão, dissolução ou alteração societária da **CONTRATADA** que, a exclusivo critério da **CONTRATANTE**, prejudique a sua capacidade técnica e/ou financeira para o integral cumprimento deste;
- 4) se qualquer das partes contratantes, sem o prévio e expresso consentimento por escrito da outra parte, ceder ou transferir à terceiros, total ou parcialmente, seja a que título for, os direitos e obrigações que, respectivamente, adquiriu ou assumiu por força deste contrato.

**Parágrafo Primeiro:-** Fica estabelecido, ainda, que as partes poderão rescindir este contrato, mediante simples aviso por escrito e independentemente de interpelação e/ou notificação judicial e/ou extrajudicial e sem que incorram nas penalidades consignadas no parágrafo anterior, nas hipóteses de (i) qualquer decisão de autoridade competente que comprovadamente torne o objeto deste contrato impossível ou a continuidade do mesmo impraticável; e (ii) ocorrência de caso fortuito ou força maior que impossibilite o cumprimento deste contrato e perdure por mais de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo Segundo:** A **CONTRATADA** poderá, ainda, rescindir, a qualquer tempo, o presente Contrato se houver o atraso injustificado nos pagamentos das faturas por parte da **CONTRATANTE** por mais de 30 (trinta) dias a contar da notificação da **CONTRATADA**.

**Parágrafo Terceiro:-** A **CONTRATANTE** poderá, ainda, rescindir motivadamente o presente Contrato, se houver falha ou descumprimento nos serviços prestados por parte da **CONTRATADA** bem como insatisfação justificada e comprovada nas ferramentas Acsendo, mediante entrega de distrato com antecedência mínima de 5 (cinco) dias sem qualquer ônus.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste Contrato, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, implicará na aplicação das seguintes penalidades:

- i. Advertência formal;
- ii. Multa diária de 1% (um por cento) em caso de atraso na prestação dos serviços, até o máximo de 20 dias, hipótese em que o serviço será considerado irregularmente executado.

- iii. Multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor equivalente à parte não executada, ou executada irregularmente;
- iv. Multa de até 20% na hipótese de descumprimento de outras obrigações contratuais, diversas das acima especificadas;
- v. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a ABDI, por prazo de até 2 (dois) anos;
- vi. Indenização por perdas e danos, devidamente comprovados, que a inexecução parcial ou total acarretar à ABDI.

**Parágrafo Primeiro:** - Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e/ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo:** - Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a **CONTRATADA** será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação; não havendo manifestação tempestiva ou não sendo apresentada defesa razoável para justificar o descumprimento de suas obrigações contratuais, será direito da **CONTRATANTE** aplicar qualquer das penalidades previstas neste instrumento.

**Parágrafo Terceiro:** - As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pela ABDI, oportunidade na qual a **CONTRATADA** deverá emitir o documento de cobrança já descontado o valor da penalidade, ou executada a garantia contratual, ou cobradas diretamente da **CONTRATADA**, amigável ou judicialmente, assegurada a prévia defesa, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta Cláusula.

**Parágrafo Quarto:**- As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, mas meramente moratório e, conseqüentemente, o pagamento delas não exime a **CONTRATADA** da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato venha a acarretar.

**Parágrafo Quinto:** - Sempre que não houver prejuízo para a **CONTRATANTE**, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, a seu critério.

**Parágrafo Sexto:** - As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis. "

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LIBERALIDADE**

Qualquer tolerância pelas partes relativamente ao exercício dos direitos ou cumprimento das obrigações que reciprocamente adquiriram e assumiram por força deste ajuste, não importará em novação ou alteração contratual e nem as impedirá de, a qualquer tempo, exercê-los ou exigi-los conforme lhes são assegurados por lei e por este contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICAÇÕES**

Todas as notificações e/ou comunicações entre as partes, deverão ser enviadas por escrito no endereço constante no preâmbulo deste contrato e serão consideradas recebidas pela parte destinatária quando: (i) entregue em mãos a um representante, mediante protocolo; (ii) enviada por correio, fax ou e-mail com confirmação ou aviso de recebimento.

**Parágrafo Único:** Em razão do disposto no *caput* desta cláusula, as partes se obrigam, reciprocamente, a comunicar qualquer alteração que vier a se verificar no seu respectivo endereço durante a vigência deste contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo gestor da CONTRATANTE.

**Parágrafo Único:-** A CONTRATANTE indicará formalmente o responsável técnico à CONTRATADA. Ele será responsável por acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, cabendo ao mesmo atestar as faturas dos serviços executados e/ou produtos entregues e aceitos, encaminhando a correspondente fatura para pagamento.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão dirimidos à luz do Regulamento de Licitações e de Contratos da ABDI e, supletivamente, da teoria geral dos contratos e do Código Civil.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

O presente contrato somente poderá ser alterado mediante instrumento próprio e por escrito, devidamente assinado pelas partes ora contratantes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DA NÃO EXCLUSIVIDADE**

O presente contrato é celebrado sem caráter de exclusividade de parte a parte, razão pela qual qualquer das partes poderá firmar contratos semelhantes com terceiros relativamente ao objeto do presente contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- DOS ANEXOS**

São Anexos deste Contrato, integrando-o de forma indissociável, os documentos a seguir relacionados, sendo certo que havendo o eventual de conflito entre as disposições contidas neste Contrato e em seus Anexos as disposições do Contrato e das Obrigações Anticorrupção e de Proteção ao Tratamento de Dados prevalecerão sobre os demais anexos.

**Anexo I - Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados**

**Anexo II - Nível de Serviço Acsendo SAS**

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

As partes, de comum acordo, elegem o foro da Cidade de Brasília/DF, como o único competente para dirimir todas e quaisquer dúvidas que se originarem do presente contrato, preterindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as Partes firmam o presente Contrato.

São José dos Campos/SP, 29 de junho de 2021.

\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE**  
Representante Contratante

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**  
Representante Contratada

### **Anexo I Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados**

1. Para a execução deste Contrato, e quando da sua vigência, a Contratada observará e cumprirá integralmente as disposições da Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - “LGPD”) bem como as disposições do presente Anexo (“Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados”).
  
2. Para os fins deste Anexo:
  - 2.1. Os termos em maiúsculo que não estejam aqui determinados terão as definições estabelecidas no Contrato e/ou na LGPD;
  
  - 2.2. Entende-se por Incidente de Segurança todo e qualquer acesso não autorizado aos dados pessoais, bem como situações acidentais ou ilícitas de destruição, vazamento, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado e/ou ilícito;
  
  - 2.3. Entende-se por “Representantes” qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, exerça controle ou atue em nome da Parte, bem como suas controladas e/ou empresas sob controle comum, seus respectivos diretores, administradores e sócios.
  
3. A Contratada declara que todas suas atividades de Tratamento de Dados Pessoais; sendo este entendido nos termos do Artigo 5º, X da LGPD como todas e quaisquer atividades e/ou operações realizadas com Dados Pessoais, tais quais, mas sem se limitar às que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos Dados Pessoais, estão de acordo com a LGPD, levando-se em consideração os princípios, os direitos e os interesses dos titulares dos dados, sem prejuízo das demais disposições legais aplicáveis. Outrossim, a Contratada garante que não realizará Tratamento de Dados Pessoais que contrarie qualquer disposição legal, do Contrato e/ou instruções fornecidas pela Contratante, sob pena de ser responsabilizada por eventual penalidade que venha a ser aplicada à Contratante.
  
4. A Contratada se compromete a garantir a transparência quanto ao Tratamento de Dados Pessoais realizado, bem como a respeitar os direitos dos Titulares, conforme previstos no Artigo 18 da LGPD.

- 4.1.** As Partes acordam, outrossim, que caso algum Titular solicite questione qualquer das Partes quanto à existência de Tratamento de Dados Pessoais pela outra Parte e/ou solicite o acesso aos seus Dados Pessoais constantes nas bases da outra Parte, a Parte requisitada deverá comunicar tal fato à outra Parte em até 48 (quarenta e oito) horas da solicitação pelo Titular, contados do primeiro dia útil subsequente, para que esta possa adotar as medidas necessárias para atendimento à solicitação.
- 5.** A Contratada por si, seus Representantes e/ou terceiros às suas ordens, sem prejuízo do cumprimento de especificações técnicas, determinações e/ou instruções supervenientes da Contratante, sob pena de responder por todas e quaisquer perdas e danos em que incorrer a Contratante, Titulares e/ou terceiros em decorrência da inobservância do ora previsto, garante que adota todas as medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais da ocorrência de Incidentes de Segurança, bem como que possui e se obriga a manter:
- 5.1.** A instalação e a atualização rotineira de antivírus nos seus equipamentos e nos servidores, bem como firewall (podendo ser sistema ou combinação de sistemas que proteja a rede contra invasões externas e acessos não autorizados), antispymware (programa para evitar que um software “espião” - spyware - seja instalado na máquina de usuário e capture informações sobre os seus hábitos de navegação ou mesmo outros dados, enviando-os para terceiros quando da conexão à internet) e Solução Data Loss Prevention – DLP indexada a todo e qualquer Dado Pessoal recebido da Contratante e/ou tratado no âmbito dos serviços, a fim de rastrear, tais dados, bem como protegê-los contra Incidentes de Segurança ;
- 5.2.** A verificação do remetente e a abertura de arquivos que tenham sido encaminhados por pessoas conhecidas e verificados pelos antivírus e antispymware;
- 5.3.** A vedação de acesso a link enviado por e-mail para sites cujo conteúdo seja desconhecido ou suspeito de conter software malicioso.
- 6.** Sem prejuízo ao supra disposto e sob pena de ser a Contratada integralmente responsável por indenizar a Contratante, Titulares e/ou os terceiros por todas e quaisquer perdas e danos diretos, indiretos e lucros cessantes que estes venham a sofrer em razão da inobservância do ora previsto, a Contratada:

- 6.1.** Declara-se ciente para todos os fins que deverá garantir a segurança dos Dados Pessoais tratados em seus ambientes e/ou ambientes de terceiros por si utilizados, bem como que restringirá o acesso aos Dados Pessoais apenas àqueles que, respeitado o previsto neste instrumento, que efetivamente tenham a necessidade de acessá-los para o exato cumprimento e nos limites do Contrato;
- 6.2.** Garante que monitora e se responsabiliza integralmente por seus Representantes, empregados, consultores, prepostos, agentes e terceiros contratados em geral, especialmente aqueles que estejam agindo em nome das Partes e/ou envolvidos na execução do Contrato, de forma a assegurar o cumprimento das Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados; bem como garante que incluirá em todas as suas transações a exigência de cumprimento das Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados ora previstas.
- 6.3.** Declara-se plenamente ciente e anui que lhe é estritamente vedada a utilização de quaisquer Dados Pessoais que lhe tenham sido fornecidos pela Contratante ou obtidas por qualquer outro meio em razão dos serviços, para fins diversos daqueles expressamente previstos neste Contrato, incluindo, mas não se limitando à utilização para fim de enriquecimento de base própria e/ou de terceiros.
- 6.4.** Garante e se responsabiliza, para todos os fins e sem se limitar, pela legalidade da origem e direito de compartilhamento de todos e quaisquer Dados Pessoais por si utilizados na prestação dos serviços que não tenham sido recebidos diretamente da Contratante;
- 6.5.** Declara-se ciente e anui que está terminantemente proibida de replicar, guardar para si e/ou para terceiros os Dados Pessoais, bem como utilizá-los para quaisquer fins não expressamente aprovados pela Contratante;
- 6.6.** Declara-se ciente e anui que extintas as obrigações que ensejaram o Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Contrato ou sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada se obriga a devolver ou destruir, a exclusivo critério da Contratante, todos os Dados Pessoais e informações que tenha obtido da Contratante, observado ainda o disposto no item 6.5 retro;
- 7.** A Contratada disponibilizará documentos e prestará informações necessárias acerca do Tratamento de Dados Pessoais sempre que solicitado pela Contratante, pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e/ou quaisquer autoridades governamentais, sendo certo que, na hipótese de serem tais



informações solicitadas por estas últimas à Contratada para quaisquer fins, incluindo, mas não se limitando à prestação de esclarecimentos e/ou auditorias realizadas por estas entidades, a Contratada notificará a Contratante previamente para que esta possa atuar em conjunto com a Contratada no atendimento à ANPD e/ou autoridade governamental demandante.

- 8.** Tendo a Contratada verificado a ocorrência de Incidente de Segurança e independentemente do motivo ensejador de tal incidente, esta notificará imediatamente a Contratante por escrito acerca do Incidente de Segurança, notificação esta que deverá ser instruída com, no mínimo, (i) data e hora do incidente, bem como da ciência pela Contratada; (ii) descrição da natureza dos dados objeto do Incidente de Segurança; (iii) relação de Titulares atingidos pelo Incidente de Segurança; (iv) das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos Dados Pessoais; (v) indicação de medidas em curso para mitigação e reparação dos danos, bem como de prevenção a novos Incidentes de Segurança; e (vi) na hipótese de a Contratada não ser capaz de notificar a Contratante acerca do Incidente de Segurança em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas contadas da sua ocorrência, os motivos pelos quais não foi possível o cumprimento deste prazo.
  
- 9.** Sendo a Contratada demandada em processo administrativo e/ou judicial que vise apurar o descumprimento da LGPD no âmbito dos serviços ou que, de qualquer maneira, envolva ou possa envolver (i) Dados Pessoais obtidos pela Contratada através da Contratante; e/ou (ii) o Tratamento de Dados Pessoais sob controle da Contratante, a Contratada notificará imediatamente a Contratante do procedimento em curso.
  - 9.1.** A Contratante indicará à Contratada o escritório que ficará responsável, às expensas da Contratada, pelo patrocínio e estratégia a serem adotados na defesa da demanda, conforme instruções da Contratante, obrigando-se a Contratada a colaborar integral e irrestritamente com a defesa.
  
- 10.** Sendo a Contratante demandada, individualmente ou em conjunto com a Contratada, em procedimento administrativo ou judicial que vise apurar descumprimento da LGPD no âmbito dos serviços ou que, de qualquer maneira, envolva ou possa envolver (i) Dados Pessoais obtidos pela Contratada através da Contratante; e/ou (ii) o Tratamento de Dados Pessoais sob controle da Contratante, em razão de infração cometida pela Contratada:
  - 10.1.** Cada Parte será responsável pela condução de sua defesa, obrigando-se a Contratada, entretanto, a validar sua estratégia junto à Contratante, abstendo-

se de praticar quaisquer atos que não tenham sido prévia e expressamente aprovados pela Contratante;

- 10.2.** A Contratada se compromete a cooperar integral e irrestritamente para a defesa da Contratante perante a ANPD e/ou demais autoridades governamentais;
- 10.3.** Caso a Contratante seja condenada judicial ou administrativamente, nos termos da LGPD, por ato ilícito cometido pela Contratada, esta deverá reembolsar a Contratante, imediatamente, por todos os valores despendidos pela Contratante no cumprimento da decisão, incluindo, mas não se limitando a indenizações, multas, custos com defesa e demais encargos.
- 11.0** não cumprimento por parte da Contratada, de seus Representantes ou de terceiros contratados, de quaisquer das obrigações previstas no presente Anexo, na LGPD e/ou em quaisquer outras legislações que versem sobre a proteção aos Dados Pessoais será considerado uma infração grave e poderá ensejar a rescisão contratual por justa causa, que culminará, automaticamente, no direito de retenção previsto na Clausula 12 abaixo.
- 12.** É facultada à Contratante a retenção de valores devidos à Contratada em razão dos serviços para fim de compensação financeira de valores devidos à Contratante tais quais, mas não se limitando a perdas e danos diretos e indiretos incorridos pela Contratante, lucros cessantes, condenações, honorários advocatícios, custas processuais e todos e quaisquer outros encargos em razão do descumprimento pela Contratada das Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados.
- 12.1.** Sendo os créditos havidos em favor da Contratada no âmbito dos serviços insuficientes para a satisfação dos ressarcimentos devidos à Contratante, permanecerá a Contratada obrigada ao pagamento da diferença.
- 12.2.** Após a satisfação dos valores devidos à Contratante nos termos desta Cláusula 12, restando saldo credor em favor da Contratada, estes serão pagos à Contratada nos termos do Contrato.
- 13.** As Obrigações de Proteção ao Tratamento de Dados e seus efeitos são permanentes e perdurarão no que couber, por tempo indeterminado, inclusive após o término da vigência contratual.

## **Anexo II**

### **Nível de Serviço Acsendo SAS**

O fornecedor se compromete a manter a disponibilidade da plataforma Flex aos clientes em 99,1%, sendo que o objetivo do serviço é de 100%.

O fornecedor não poderá garantir a disponibilidade do serviço em 100%, devido aos problemas próprios dos CLIENTES, como: problemas com a internet, problemas técnicos, problemas derivados de mau uso ou outros, que sejam de responsabilidade comprovada dos CLIENTES. Desta forma, o fornecedor não será responsável pela perda de dados, interrupção do negócio ou perdas econômicas que a falta de disponibilidade nestes termos possa gerar ao CLIENTE.

O sucesso da execução dos serviços de TI depende da definição transparente entre as responsabilidades do cliente e do fornecedor.

Em seguida, se apresentam os parâmetros de serviço do fornecedor:

#### a. Disponibilidade da informação

Medida	Definição	Descrição
Backups	Cópias de segurança que guardam a informação armazenada no sistema	Todos os dias da semana se geram 2 backups: - Às 2h da manhã - Às 14h da tarde (Horário Brasília)
Recuperação da informação	Em caso de um erro humano por parte do administrador da plataforma, seja o encarregado da empresa ou o engenheiro de implementação da Acsendo, a Acsendo será responsável por solucionar o problema.	O tempo para diagnóstico do erro é de 4h (no horário de serviço estipulado no contrato), e o tempo de recuperação ou restauração é de, pelo menos, 6 horas.
Restauração dos serviços	Em caso de um incidente nas instalações da Amazon - AWS (nosso fornecedor de infraestrutura e armazenamento) a Acsendo será responsável por restaurar e recuperar o serviço e a informação.	A Acsendo será responsável por restaurar o serviço em 5 dias úteis após o ocorrido.
Deploys de novas funcionalidades ou melhoria das funcionalidades existentes	São as atualizações feitas periodicamente para lançar melhorias no sistema.	Os deploys são executados das 24h às 02h (Horário Brasília).  Caso seja necessário realizar um deploy urgente, a Acsendo avisará o cliente com 1h de antecedência.

#### b. Gestão de incidentes

A prestação de serviços pode estar sujeita a incidentes que podem comprometer a entrega do nível de serviço adequado. Dado isto, e para garantir que esses incidentes gerem o menor impacto possível na prestação de serviços, foram estabelecidos critérios de priorização de incidentes com tempo de resposta e resolução. Esses critérios de priorização foram divididos em dois tipos: leves e críticos.

**Leves:** Incidentes que não causam quebra total do serviço ou que não comprometem a segurança do mesmo em qualquer de seus parâmetros.

**Críticos:** Incidentes que causam a quebra total do serviço ou que comprometem a segurança do mesmo.

Com respeito aos tempos de resposta e resolução, foram estabelecidos os seguintes níveis de serviço:

Tipo de Incidente	Descrição	Tempo de resposta
Críticos	Os usuarios não conseguem entrar na plataforma por algum inconveniente inesperado no sistema. A disponibilidade da plataforma é de 99.1% ao mês.	2 Horas úteis em sequência ao ocorrido: *1 hora para diagnóstico *1 hora para solução
	Erros que não permitem a continuidade da operação, por motivos de configuração ou de implementação nos diferentes processos, se afetam mais de 10% dos usuários.	10 horas úteis em sequência ao ocorrido: *4 horas para diagnóstico *6 horas para solução
	Inconsistencias en los reportes automáticos generados por Acsendo, si afecta a más del 10% de los usuarios.	
	Informações eliminadas por erro humano, se afeta mais de 10% dos usuários.	
Leves	Inconsistências nos relatórios automáticos gerados pela Acsendo. Se afeta mais de 2 usuários.	4 horas úteis em sequência ao ocorrido: *2 horas para diagnóstico *2 horas para solução
	Informações eliminadas por erro humano. Se afeta, pelo menos, 5% dos usuarios.	4 horas úteis em sequência ao ocorrido: *2 horas para diagnóstico *2 horas para solução

### c. Gestão de solicitações de serviço:

Para que a equipe de Customer Success garanta um excelente atendimento às solicitações ou inquietudes dos CLIENTES, foi implementada a ferramenta “System ticket” que permite aos CLIENTES enviar solicitações para Acsendo. Com essa ferramenta a equipe de Customer Success pode revisar, assignar, dar andamento e resposta aos CLIENTES cumprindo os níveis de serviços estabelecidos por Acsendo SAS, expostos a seguir:

Implementação realizada pelo Customer Success Representative (10 dias úteis)	
Tipo	Execução
Recebimento dos arquivos	1 dia útil
Análise e submissão da informação	2 dias úteis

Implementação	6 dias úteis
Configuração inicial da avaliação	1 dia útil
Testes com o cliente	2 horas úteis
Lançamento	Em, no máximo, 2 horas após a aprovação do CLIENTE/Usuário final
<b>Geração e entrega de relatórios</b>	
Geração dos relatórios	5 dias úteis
Envio da planilha de dados brutos (não trabalhados)	2 dias úteis
Envio da planilha personalizada (com as tabelas dinâmicas e gráficos)	5 dias úteis

### Suporte nível 1

A seguir, se expõe os tipos de suporte nível 1, com seus respectivos tempos de execução se são realizados pelo Representante de Customer Success e pelo cliente responsável pelo usuário Administrador:

Suporte	Tempo máximo para o usuário admin executar a atividade (Cliente)	Tempo máximo para o Representante de Customer Success executar a atividade
Troca de senha	Imediato	1 dia útil
Atualização de colaboradores (troca de e-mail dos colaboradores)	Imediato	5 dias úteis
Atualização das relações (Competências)	Imediato	3 dias úteis
Envio de lembretes (o cliente precisa solicitar)	Imediato	1 dia útil
Ativar usuários bloqueados	Imediato	1 dia útil
Reiniciar avaliações	Imediato	1 dia útil

#### d. Horário de suporte:

Acsendo conta com um time capacitado para resolver os inconvenientes que possam surgir, disponível nos dias úteis da semana, em horário comercial.

#### e. Canais de Comunicação:

O canal de comunicação oficial da Acsendo é o Serviço de Atendimento ao Cliente.

O cliente tem a possibilidade de realizar suas consultas e solicitações através dos seguintes canais:

- ✓ Plataforma de Tickets <http://suporte.acsendo.com/support/home>
- ✓ E-mail: [suporte@acsendo.com](mailto:suporte@acsendo.com)

#### f. Requerimentos técnicos:

Para que a Acsendo possa entregar um nível de serviço, funcionamento e manutenção adequados, o CLIENTE precisa habilitar em sua empresa as seguintes condições técnicas:

1. Permitir o acesso a URL <http://hr.acsendo.com/> nos computadores da organização.
2. Para envio dos e-mails pela plataforma, é preciso habilitar os remetentes abaixo no servidor de e-mail da empresa:
  - ✓ mail.acsendo.com
  - ✓ sendgrid.info
  - ✓ sendgrid.com
  - ✓ sendgrid.net
  - ✓ Domínio Acsendo: 50.31.40.103 y 168.245.115.154
  - ✓ support.acsendo.com
  - ✓ mkt.acsendo.com

(Colocar todos esses remetentes nas listas brancas)

3. Acessar a plataforma Acsendo através dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome (preferivelmente) ou Internet Explorer (mínimo versão 10).

#### G. Nível de hierarquia

Nível	Contato	E-mail
1	Representante de Customer Success	suporte@acsendo.com
3	Diretor de Customer Success Catalina Reina	creina@acsendo.com
4	Gerente de Produto Alejandra Hernandez	ahernandez@acsendo.com
5	CEO Carlos Santana	csantana@acsendo.com

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://ecm.abdi.com.br/docflow/digitalSignChecker.jsf> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 6JLR-E53L-33GZ-IH76



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 15/07/2021 é(são) :

- Igor Nogueira Calvet - 13/07/2021 14:46:54
- Valder Ribeiro de Moura - 07/07/2021 18:45:35