Condições Gerais de Prestação de Serviços de Consultoria – Contrato Master (MSA) DataGuide – Versão 1.0, publicada em 16/11/2026

Estas Condições Gerais ("MSA") regem a prestação de serviços pela DATA GUIDE CONSULTORIA E SOLUÇÕES EM PROTEÇÃO DE DADOS LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.317.591/0001-60, com sede na Rua Hermann Blumenau, 110, Térreo PAVMT01, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88.020-020 ("DataGuide"), a toda pessoa jurídica ("cliente") que as aceitar por meio de Termo de Adesão vinculado a Proposta Comercial.

1 Objeto e documentos contratuais

1.1 A DataGuide prestará serviços de consultoria, conforme o modelo de contratação indicado no Quadro Resumo e na Proposta (cláusula 1.5).

1.2 Integram cada contratação o Termo de Adesão e seu Quadro Resumo, a Proposta Comercial aceita, este MSA na versão indicada no Termo, o Acordo de Nível de Serviços (Service Level Agreement – SLA) identificado como Anexo A, aplicável exclusivamente ao serviço de DPO as a Service, e, quando aplicável, o cronograma base e o escopo do sistema de gestão aprovados no kickoff e as alterações aceitas nos termos da cláusula 6. A Proposta conterá código, data, partes e referência ao Termo de Adesão.

1.3 A Proposta define atividades, entregáveis, franquias, volumes, cronogramas, preços e condições próprias do plano e, quando aplicável, do projeto de certificação contratado, sendo certo que o nome comercial do plano não gera serviços ou dedicação ilimitados. Descrições institucionais, promocionais ou de resultados esperados constantes da Proposta não constituem garantia de resultado, ressalvada a garantia de reembolso da cláusula 10-B.

1.4 A contratação de módulo adicional, de projeto de implementação ou manutenção de sistema de gestão ou programa de conformidade, de teste de intrusão ou a migração de plano não exige novo MSA, bastando novo Termo de Adesão ou aditivo ao Termo, com Quadro Resumo atualizado, e o aceite de nova Proposta Comercial.

1.5 Este MSA rege todos os modelos de contratação da DataGuide, cada um formalizado por Proposta Comercial própria: (a) DPO as a Service, nos planos Basic, Standard, Essential, Plus e Premium ou em outros que venham a ser ofertados, com ou sem setup; (b) implementação de sistemas de gestão e programas de conformidade, como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 42001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, sistemas de gestão integrados e SOC 2; (c) manutenção e gestão contínua desses sistemas e programas; (d) testes de intrusão, Scan Tech e testes de engenharia social; e (e) serviços avulsos e projetos sob demanda. As cláusulas próprias de cada modelo aplicam-se somente quando a respectiva Proposta o incluir; as demais aplicam-se a todas as contratações.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

1.6 Cada Proposta aceita constitui contratação autônoma regida por este MSA, sem necessidade de reproduzir suas cláusulas. A extinção de uma contratação não afeta as demais, salvo previsão expressa ou quando a causa da extinção também as atingir.

1.7 Condições especiais negociadas com determinado cliente, como descontos, isenção de setup, franquias diferenciadas, fidelidade, prazos de aviso, garantias comerciais ou outras excepcionalidades, constarão exclusivamente do campo "Condições excepcionais" do Quadro Resumo do Termo de Adesão ou da Proposta, com indicação da cláusula alterada e aceite específico das Partes , valerão apenas para a contratação a que se referirem e não se presumirão renovadas nem estendidas a outras contratações.

1.8 A contratação se aperfeiçoa com a assinatura eletrônica, pelo cliente, do Termo de Adesão e da Proposta Comercial, que identificam a versão deste MSA aceita, sua data de publicação e o código de integridade (hash) do arquivo. O cliente declara ter tido acesso prévio ao inteiro teor deste MSA, disponível em https://dataguide.com.br/condicoes-gerais.

1.9 As referências a Quadro Resumo neste MSA entendem-se feitas ao Quadro Resumo do Termo de Adesão da respectiva contratação.

2 Natureza dos serviços e limites de atuação

2.1 Os serviços são consultivos e constituem obrigação de meio, sem prejuízo da obrigação de executar e entregar as atividades expressamente contratadas com diligência técnica. A entrega de recomendações não comprova sua implementação nem a conformidade integral do cliente. A garantia de reembolso da cláusula 10-B, quando aplicável, constitui compromisso comercial específico, limitado às suas condições, e não converte os serviços em obrigação de resultado.

2.2 A DataGuide não substitui administradores, gestores, equipes de tecnologia, segurança, recursos humanos ou assessores do cliente, não decide finalidades e meios de suas operações de tratamento e não assume a gestão operacional do negócio, bem como não garante ausência de incidentes, fiscalizações ou sanções, nem a concessão ou a manutenção de certificação ou a emissão de relatório de asseguração, como o SOC 2, cuja decisão compete exclusivamente ao organismo certificador ou ao auditor independente, ressalvada a cláusula 10-B.

2.3 A nomeação como encarregado não torna, por si, a DataGuide controladora ou operadora. Seus papéis no tratamento de dados pessoais são os definidos na cláusula 11. Eventual tratamento que ultrapasse instruções ou envolva decisões próprias será avaliado de acordo com os fatos e a legislação.

2.4 Salvo contratação específica, ficam excluídos implementação ou operação de medidas técnicas, perícia e coleta forense, resposta técnica de contenção e recuperação, testes de invasão (ressalvada a cláusula 10-C), operação de sistemas, projetos extraordinários, auditoria de certificação ou outra auditoria externa independente e serviços alheios à privacidade, governança de dados e segurança da

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

informação. A implementação e a gestão do sistema de gestão, quando contratadas, observam a cláusula 10-A, permanecendo a execução dos controles técnicos sob responsabilidade do cliente. Scan Tech, quando contratado, é um diagnóstico técnico delimitado na Proposta e não implica obrigação de implementar correções. Testes de engenharia social, quando contratados, dependem de autorização prévia e escrita do cliente quanto a escopo, público, período e técnicas, serão executados com acesso mínimo a dados pessoais e não envolverão o uso de credenciais eventualmente capturadas.

2.5 A DataGuide não é sociedade de advogados nem presta serviços privativos da advocacia. Representação judicial, defesa em processo administrativo sancionador, interposição de recursos e consultoria jurídica dependem de contratação própria e atuação de profissional habilitado, observadas as regras profissionais. Integram a função de encarregado, quando formalmente nomeada, a comunicação de incidentes à ANPD e aos titulares em nome do cliente, o recebimento e o encaminhamento de comunicações da autoridade e o apoio na resposta a requerimentos e no acompanhamento de fiscalização, mediante procuração ou instrumento de representação exigível, o que não equivale a representação jurídica geral.

2.6 O cliente responde pela implementação e pelas decisões que lhe competem. A DataGuide não responde por consequências exclusivamente causadas por informações falsas ou incompletas, descumprimento documentado de suas orientações ou atos de terceiros sem sua responsabilidade. Essa delimitação não afasta responsabilidade por falha própria ou de subcontratados.

3 Nomeação e atuação formal do encarregado

3.1 O cliente formalizará a indicação por ato escrito que descreva as atividades e identifique a pessoa nomeada, natural ou jurídica. Se indicada pessoa jurídica, serão identificados o responsável pessoa natural e o substituto. O ato não confere poderes para assumir obrigações financeiras, transigir ou representar juridicamente o cliente.

3.2 A atuação observará a LGPD e o Regulamento sobre a Atuação do Encarregado. O cliente divulgará identidade e contato nos meios exigíveis e disponibilizará recursos, informações, acesso à alta administração e autonomia técnica necessários ao exercício das atribuições.

3.3 As Partes registrarão e tratarão conflitos de interesse reais ou potenciais. A DataGuide poderá atender outros clientes, desde que preserve sigilo, disponibilidade contratada e independência técnica. Havendo conflito não sanável, será proposta substituição ou encerramento específico da função com transição.

3.4 Os serviços serão prestados nos limites do escopo, dos volumes e das condições deste MSA. O esgotamento da franquia não obriga a DataGuide a executar análises, investigações, documentos ou projetos adicionais sem aprovação nos termos da cláusula 6. Durante a vigência da nomeação, independentemente do saldo de horas, a

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

DataGuide assegurará, quanto às demandas recebidas na função de encarregado, apenas o recebimento, o registro e o encaminhamento ao cliente, com alerta sobre os prazos aplicáveis, cabendo ao cliente as providências de mérito, inclusive o registro de incidentes previsto na cláusula 9.4.

3.5 A DataGuide poderá substituir profissionais por outros com qualificação compatível, mediante informação prévia e continuidade dos registros. Se houver alteração da pessoa formalmente nomeada ou do responsável divulgado, o cliente atualizará o ato e os canais antes da substituição, ressalvado afastamento emergencial, quando o substituto assumirá temporariamente e a atualização ocorrerá sem demora.

3.6 A atuação da DataGuide como encarregado inicia-se na data de início dos serviços. A DataGuide não responde por incidentes, tratamentos irregulares, reclamações, autuações ou passivos decorrentes de fatos anteriores a essa data, sem prejuízo do apoio no seu tratamento nos limites do plano contratado.

3.7 A DataGuide poderá renunciar à função de encarregado, mediante comunicação fundamentada ao cliente, se este ocultar incidente de segurança cuja comunicação seja exigível, orientar a omissão de informação devida a titulares ou à ANPD, ou praticar ou mantiver tratamento manifestamente ilícito após alerta documentado, aplicando-se a cláusula 15.4 quanto à extinção da contratação e a cláusula 16 quanto à transição.

3.8 Nos planos sem setup, como o Plano Basic, não há projeto de implementação com escopo ou entregáveis predefinidos. As atividades de adequação à LGPD solicitadas pelo cliente, como mapeamento de dados e elaboração de políticas, procedimentos e demais documentos estruturantes, serão realizadas mediante consumo da franquia de horas, conforme priorização acordada entre as Partes, sem compromisso de quantidade, sequência ou conclusão de entregáveis. Esgotada a franquia, aplica-se a cláusula 5.4. .

4 Obrigações das Partes e execução

4.1 A DataGuide designará profissionais aptos, executará o escopo com diligência, documentará orientações relevantes e entregáveis, manterá os registros necessários à prestação e comunicará obstáculos, riscos e pendências que identifique. A DataGuide não declarará informações nem atestará conformidade, inclusive em questionários, due diligences e avaliações de clientes ou parceiros do cliente, sem evidências suficientes fornecidas pelo cliente, podendo indicar respostas como pendentes ou condicionadas.

4.2 O cliente indicará gestor e aprovadores, fornecerá informações completas, corretas e tempestivas, documentos, evidências e acessos proporcionais, assegurará participação das áreas envolvidas e validará entregáveis no prazo da Proposta. Decisões, bases legais e adoção das medidas continuarão sob sua responsabilidade.

4.3 Pendências do cliente suspendem apenas o prazo contratual da atividade efetivamente dependente, pelo período demonstrável de impedimento. A DataGuide registrará a pendência, seu impacto e a nova previsão. A suspensão não altera prazo

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

legal, regulatório, judicial ou administrativo e não exonera alertas e providências possíveis.

4.4 Os serviços são remotos, salvo ajuste expresso. Atividades presenciais serão previamente aprovadas na Proposta ou Ordem de Serviço, podendo a DataGuide designar profissional com qualificação compatível localizado próximo ao cliente. Despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação serão previamente orçadas e, se aceitas, reembolsadas mediante comprovação.

4.5 O setup, quando contratado, será projeto separado da recorrência, com escopo, relação de atividades, marcos, responsabilidades e preço próprios, descritos na Proposta ou em anexo específico. Não será considerado garantia de adequação integral. Sua dispensa deverá constar da Proposta, com registro do diagnóstico ou das etapas equivalentes já realizadas pelo cliente, salvo nos planos que não preveem setup, os quais se aplica a cláusula 3.8.

4.6 Entregáveis serão disponibilizados nos formatos pactuados. O cliente apontará divergências objetivas do escopo em até 10 dias úteis do recebimento, salvo prazo diverso na Proposta. O silêncio não valida informação incorreta, não afasta correção de defeitos de execução e não comprova conformidade legal. Revisões decorrentes de mudança de premissa ou escopo são adicionais.

5 Franquias e controle de consumo

5.1 A Proposta discriminará atividades remuneradas pela mensalidade independentemente da franquia, atividades debitáveis da franquia, volumes específicos e serviços adicionais. Setup com preço próprio não será debitado novamente da franquia, salvo atividades adicionais aceitas. A implementação e a gestão do sistema de gestão previstas na Proposta não serão debitadas da franquia, salvo atividades nela expressamente qualificadas como consumidoras de horas. Tempo gasto na correção de falha imputável à DataGuide não será cobrado.

5.2 O controle indicará data, atividade, profissional e tempo efetivamente empregado, com relatório mensal. Participação simultânea de mais de um profissional somente multiplicará o consumo quando necessária à atividade. O cliente poderá contestar lançamentos em até 10 dias úteis do relatório, sem perda de direitos legais.

5.3 No regime mensal, a franquia se renova a cada mês contratual e não se acumula. No ciclo anual, o total contratado será o número de horas mensais multiplicado por 12, disponibilizado integralmente desde o início do ciclo, para utilização dentro dele, sem transporte para o ciclo seguinte.

5.4 A DataGuide alertará o cliente ao atingir 75% e antes de superar a franquia aplicável. Excedentes dependem de aprovação expressa de estimativa e preço, ou de teto previamente autorizado na Proposta, e serão remunerados pelo valor-hora do Quadro Resumo ou da Proposta, com faturamento no ciclo subsequente ao consumo. Sem

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

autorização, serão priorizadas as tarefas dentro do saldo, mantendo-se as providências essenciais da cláusula 3.4.

5.5 Em rescisão ou migração dentro de ciclo anual com saldo antecipado, o consumo será reconciliado com a franquia proporcional ao período de serviço: horas mensais × (meses completos + dias atendidos na fração final / dias do respectivo mês). As horas consumidas acima dessa franquia proporcional poderão ser faturadas pela DataGuide pelo valor-hora do Quadro Resumo ou da Proposta, por se tratar de saldo antecipado condicionado à permanência no ciclo, salvo se a extinção decorrer de inadimplemento da DataGuide ou das cláusulas 6.6, 10-B.7 ou 15.6. Horas já cobradas não serão cobradas novamente; saldo não utilizado não gera restituição da mensalidade de disponibilidade.

5.6 Os questionários de segurança da informação e proteção de dados enviados por clientes ou parceiros do cliente serão respondidos dentro da quantidade por período prevista no Quadro Resumo ou na Proposta, sem débito da franquia de horas pelo preenchimento. A quantidade não utilizada no período não se acumula para os períodos seguintes, e os questionários que a excederem consumirão a franquia de horas ou serão contratados à parte. A elaboração de planos de ação e documentos complementares e as reuniões com clientes ou parceiros do cliente para tratar de questionários ou avaliações de segurança serão debitadas da franquia de horas. A fila e os prazos seguirão o SLA e a complexidade demonstrada.

5.6.1 Os questionários restringem-se a privacidade, proteção de dados, governança de dados e segurança da informação. Questões sobre outros temas, como ESG, não integram o serviço e, quando aceitas, consumirão a franquia de horas ou serão contratadas à parte.

5.7 A avaliação de fornecedores, quando contratada, compreende envio de questionário, acompanhamento das respostas, avaliação e emissão de relatório pela DataGuide, para fornecedores que tratem dados pessoais ou ativos de informação abrangidos pelo programa de privacidade ou pelo escopo do sistema de gestão. A ausência de limite quantitativo, quando prevista no plano contratado, não dispensa priorização razoável, fila conforme o SLA e planejamento conjunto em caso de volume concentrado; diligências presenciais, auditorias em fornecedores e análises técnicas aprofundadas seguem a cláusula 6.

6 Serviços adicionais e migração de planos

6.1 Serviços fora do escopo, horas excedentes, urgências fora da cobertura, projetos extraordinários e módulos adicionais serão contratados por Proposta complementar, Ordem de Serviço, Statement of Work ou Change Request, com identificação deste MSA, descrição, entregáveis, preço ou teto, estimativa, prazo e aprovadores. Aceite eletrônico verificável pelos representantes autorizados é suficiente.

6.2 A solicitação de mudança de plano não produz efeito por si. A DataGuide emitirá Proposta revisada contendo plano anterior e novo, data de eficácia, mensalidade,

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

franquias, limites, saldo, atividades em andamento, situação do setup e eventual prazo mínimo de módulo. A revisão substituirá somente os parâmetros expressamente alterados, preservando o MSA.

6.3 O upgrade poderá ocorrer na data aceita pelas Partes. Mensalidade e franquia serão rateadas pelos dias de cada plano no mês, salvo condição mais favorável expressamente pactuada. O consumo anterior permanece sujeito aos parâmetros vigentes quando realizado.

6.4 O downgrade será solicitado com antecedência de 30 dias e produzirá efeitos no início do ciclo mensal seguinte após o prazo, salvo ajuste diverso. A Proposta revisada disciplinará entregáveis já aprovados, redução de cobertura, novas prioridades e horas antecipadas. Não haverá multa de migração, salvo compromisso mínimo de módulo expressamente aceito, com valor e critério de proporcionalidade. Durante o período de fidelidade, o downgrade sujeitará o cliente à multa da cláusula 15.2.1 calculada apenas sobre a diferença entre as mensalidades do plano anterior e do novo plano, ressalvada a cláusula 10-B.7.

6.5 Mudança de plano não cancela valores do setup ou adicionais já contratados nem legitima cobrança duplicada. A ausência de acordo mantém as condições vigentes, facultada a rescisão conforme a cláusula 15.

6.6 Mudanças de mercado, legislação ou escopo que demandem recomposição extraordinária serão propostas com antecedência mínima de 30 dias, acompanhadas da justificativa e dos novos parâmetros. O cliente poderá opor-se até a data proposta; havendo oposição, qualquer Parte poderá encerrar a contratação nessa data, sem multa de rescisão, inclusive durante o período de fidelidade, e sem eliminar obrigações vencidas ou serviços efetivamente contratados. Não havendo oposição, os novos parâmetros vigorarão a partir da data proposta.

7 Preço, faturamento e inadimplemento

7.1 São devidos a mensalidade de disponibilidade e execução do escopo recorrente, o preço do setup, o preço de projeto, quando contratado de forma autônoma, e os adicionais aprovados, nas condições da Proposta. Ausência de solicitações pelo cliente não reduz a mensalidade se a disponibilidade e os serviços permanecerem oferecidos.

7.2 A DataGuide emitirá documento fiscal e cobrança conforme o regime aplicável. Salvo indicação expressa em contrário na Proposta, os preços não incluem os tributos incidentes sobre os serviços devidos pela DataGuide, e cada Parte recolherá os tributos de que seja contribuinte; retenções obrigatórias serão deduzidas e comprovadas pelo cliente. Despesas reembolsáveis exigem comprovante e aprovação prévia.

7.3 A mensalidade e o valor-hora de excedentes serão reajustados a cada 12 meses pela variação positiva do IPCA/IBGE, na data-base do Quadro Resumo. Na extinção do índice, será utilizado índice oficial equivalente acordado pelas Partes; na falta de acordo,

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

permanece o valor vigente até composição ou encerramento regular. Setup de preço fixo não será reajustado durante seu cronograma original.

7.4 O atraso gera multa de 2% e juros simples de 1% ao mês, calculados pro rata die. Valores contestados de boa-fé com fundamento verificável serão apurados pelas Partes; a parcela incontroversa permanece exigível.

7.5 Atraso superior a 10 dias corridos autoriza suspensão após aviso escrito com antecedência mínima de 24 horas. A comunicação indicará atividades afetadas, pendências críticas e necessidade de continuidade do canal e da nomeação. A suspensão não cria aparência de encarregado ativo sem atendimento: a DataGuide manterá o recebimento e encaminhamento essencial enquanto persistir a nomeação ou formalizará seu encerramento com o cliente.

7.6 Regularizado o débito, os serviços serão retomados no próximo dia útil, com reprogramação das atividades impedidas. Durante a suspensão integral da disponibilidade não serão cobradas novas mensalidades por serviço indisponível; poderão ser cobrados valores do setup já exigíveis e a cobertura essencial efetivamente mantida se seu preço estiver discriminado na Proposta. A suspensão parcial não altera automaticamente o preço do escopo disponível.

8 Atendimento a titulares

8.1 O recebimento por canal oficial, a triagem, o registro e o encaminhamento ao cliente serão realizados quando houver função de encarregado ou módulo contratado. A identidade do solicitante será verificada proporcionalmente, evitando coleta excessiva. Análise, minuta de resposta, pesquisa interna, envio e armazenamento seguirão a matriz operacional da Proposta.

8.2 A DataGuide poderá acusar recebimento, solicitar elementos mínimos de identificação e encaminhar a demanda pelos fluxos aprovados. Respostas de mérito, confirmação de tratamento, entrega, retificação, portabilidade ou eliminação de dados dependerão de informações e validação do cliente, salvo autorização específica documentada para rotina definida.

8.3 O cliente indicará responsável e substituto para obter dados e aprovar respostas. Se faltar informação ou validação, a DataGuide registrará a pendência, alertará sobre o prazo aplicável e escalará à alta administração. O silêncio do cliente não implica aprovação e não prorroga o prazo legal.

8.4 A comunicação possível ao titular não poderá afirmar atendimento de direito que não ocorreu. Os registros de solicitações e respostas serão entregues ao cliente no encerramento, conforme as cláusulas 11.10 e 16.5.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

9 Apoio em incidentes

9.1 Incidentes do ambiente do cliente serão acionados pelo canal da Proposta ou SLA, sem demora, com data de detecção e de conhecimento, sistemas, categorias de dados e titulares, alcance conhecido, medidas adotadas e responsável técnico. Informações incompletas não impedem abertura do chamado e avaliação preliminar.

9.2 O apoio contratado compreende orientação, avaliação inicial de risco, organização de evidências, elaboração de minutas e apoio em comunicações, nos limites definidos na Proposta. Não compreende contenção técnica, recuperação ou perícia, salvo contratação expressa. Apoio urgente adicional seguirá teto previamente aceito ou autorização específica, sem prejuízo de deveres próprios da DataGuide. O apoio será prestado no horário de atendimento previsto no SLA (Anexo A), salvo cobertura estendida prevista na Proposta, sem prejuízo da cláusula 9.5.

9.3 O cliente, enquanto controlador, decide fundamentadamente e assegura a comunicação à ANPD e aos titulares quando exigida, com apoio do encarregado. Protocolo pela DataGuide depende de procuração ou outro instrumento de representação outorgado pelo cliente, do cadastro exigido pelo sistema da ANPD e do fluxo previamente aprovado. Nenhuma condição comercial afasta prazo ou obrigação legal própria de qualquer Parte.

9.4 Prazos do SLA são contratuais e não substituem prazos legais. O cliente manterá registro dos incidentes, inclusive não comunicados, pelo prazo normativo aplicável. A DataGuide documentará orientações e decisões recebidas; divergências relevantes serão escaladas.

9.5 Incidentes envolvendo dados pessoais tratados pela DataGuide por conta do cliente seguem a cláusula 11.8, inclusive notificação em até 24 horas corridas. Essa comunicação não está condicionada a saldo de horas ou pagamento de serviço adicional.

10 Relação com autoridades

10.1 O escopo poderá incluir orientação regulatória, preparação de informações e respostas, apoio documental, reuniões e acompanhamento de fiscalização. Volumes e eventual cobrança de projetos complexos serão definidos na Proposta.

10.2 A DataGuide exercerá os atos de interlocução próprios da função de encarregado quando formalmente nomeada. Defesa jurídica, interposição de recursos, transação ou representação processual dependerão de profissional habilitado e poderes específicos. Comunicações recebidas serão registradas e encaminhadas sem demora.

10.3 O cliente fornecerá evidências, aprovará o conteúdo que lhe compete e cumprirá determinações aplicáveis. A DataGuide não poderá garantir resultado de fiscalização ou omitir comunicação obrigatória por orientação do cliente.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

10-A Implementação e operação do sistema de gestão – ISO/IEC 27001

10-A.1 Quando a Proposta incluir a ISO/IEC 27001, a DataGuide conduzirá a implementação do sistema de gestão nas fases nela descritas, compreendendo, conforme o caso, iniciação e preparação, diagnóstico e análise de GAP, mapeamento de dados, planejamento e gestão de riscos, elaboração de políticas, procedimentos e Declaração de Aplicabilidade, apoio à operação, auditoria interna, tratamento de não conformidades e acompanhamento das auditorias de certificação. O trabalho observará a ISO/IEC 27001:2022 e os controles do Anexo A dessa norma, na versão vigente; a adaptação a nova versão ou emenda da norma durante a contratação integra a manutenção do sistema de gestão, salvo quando exigir reestruturação substancial, hipótese em que se aplica a cláusula 6.

10-A.2 O escopo do sistema de gestão, incluindo entidades, unidades, processos, localidades e número aproximado de colaboradores, será definido e aprovado formalmente pela Alta Direção do cliente no kickoff e registrado em documento próprio. A ampliação posterior do escopo, inclusive por reorganização societária, aquisição ou novas unidades, será tratada nos termos da cláusula 6.

10-A.3 Compete à DataGuide elaborar a documentação do sistema de gestão, conduzir a metodologia de riscos, propor controles, indicar opções de ferramentas, orientar e acompanhar sua adoção, realizar os treinamentos previstos e, quando previsto no plano, executar a avaliação de fornecedores, elaborar os relatórios de monitoramento e análise crítica e secretariar o comitê de segurança da informação. O apoio operacional da DataGuide não lhe transfere a titularidade, a liderança ou a responsabilidade pelo sistema de gestão, que permanecem com o cliente e sua Alta Direção.

10-A.4 Compete ao cliente assegurar o comprometimento da Alta Direção, aprovar escopo, políticas, critérios de risco, riscos residuais e Declaração de Aplicabilidade, prover recursos, designar responsável interno pelo sistema de gestão, implementar e operar os controles técnicos e organizacionais, contratar licenças e ferramentas, produzir e preservar evidências e participar de entrevistas, treinamentos e auditorias. A indicação de ferramentas pela DataGuide não constitui recomendação comercial vinculante nem gera responsabilidade pelo desempenho de produtos de terceiros.

10-A.5 A auditoria interna será conduzida pela DataGuide por profissionais selecionados de modo a assegurar objetividade e imparcialidade, não envolvidos na elaboração ou implementação dos itens auditados, com programa, relatório e registro das não conformidades e das oportunidades de melhoria. A auditoria interna não se confunde com auditoria de certificação nem vincula o organismo certificador.

10-A.6 O cronograma padrão e suas premissas constam da Proposta e serão detalhados no kickoff. Seu cumprimento depende da disponibilidade da Alta Direção e das equipes do cliente para entrevistas, validações, implementação técnica, treinamentos e auditorias, aplicando-se a cláusula 4.3 às pendências do cliente. A DataGuide registrará os atrasos, seu impacto e a nova previsão.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

10-A.7 O organismo certificador será contratado diretamente pelo cliente, que arcará com os custos das auditorias de certificação, manutenção e recertificação, bem como de licenças, sistemas e ferramentas. A DataGuide acompanhará tecnicamente as auditorias de estágio 1 e estágio 2, participará das entrevistas pertinentes e apoiará o envio da documentação. A decisão sobre concessão, manutenção, suspensão ou cancelamento da certificação compete exclusivamente ao organismo certificador.

10-A.8 Não conformidades apontadas em auditoria interna ou externa que decorram de erro, omissão ou inadequação de documentos e entregáveis produzidos pela DataGuide serão corrigidas sem custo adicional e sem débito da franquia de horas.

10-A.9 Após a certificação, quando contratada a gestão contínua, a DataGuide prestará, dentro da mensalidade, as atividades de manutenção previstas na Proposta, tais como revisão periódica de políticas e procedimentos, atualização da matriz de riscos diante de mudanças relevantes, auditoria interna ao menos anual, treinamentos e atualização normativa, relatórios de monitoramento e análise crítica, secretariado do comitê, preparação para auditorias de manutenção e recertificação e apoio em incidentes de segurança nos termos da cláusula 9. A manutenção do certificado depende da operação efetiva dos controles pelo cliente; suspensão ou cancelamento decorrente de fato imputável ao cliente não caracteriza inadimplemento da DataGuide.

10-A.10 Quando a Proposta incluir outra norma ou referencial de sistema de gestão, como ISO/IEC 27701 ou ISO/IEC 42001, ou relatório de asseguração como SOC 2, aplica-se esta cláusula 10-A, no que couber, observados o escopo, as fases e os entregáveis da Proposta. A garantia da cláusula 10-B somente se aplicará a esses casos se expressamente prevista na Proposta.

10-A.11 Quando a Proposta incluir a ISO/IEC 42001 ou serviços de governança de inteligência artificial, a DataGuide atuará exclusivamente de forma consultiva e não responderá: (a) pelo desenvolvimento, treinamento, parametrização, validação ou operação de modelos e sistemas de inteligência artificial do cliente; (b) por decisões automatizadas, vieses, resultados imprecisos ou indisponibilidades desses sistemas ou de ferramentas de terceiros; ou (c) pela adequação a legislação nacional ou estrangeira específica sobre inteligência artificial não expressamente incluída na Proposta.

10-A.12 Quando a Proposta incluir a ISO/IEC 27701, competem ao cliente, com apoio da DataGuide, a definição dos papéis de controlador e de operador nas atividades de tratamento abrangidas pelo sistema de gestão de privacidade, as bases legais e a aceitação dos riscos à privacidade. Havendo também função de encarregado, aplicam-se as cláusulas 3 e 8.

10-A.13 Quando a DataGuide assumir a manutenção de sistema de gestão ou programa de conformidade implementado pelo cliente ou por terceiro, o setup ou o diagnóstico inicial previsto na Proposta registrará a situação encontrada. A DataGuide não responde por não conformidades, lacunas documentais ou falhas de controle preexistentes ao

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

início dos serviços, cujo tratamento seguirá o plano de ação aprovado e, quando exceder o escopo, a cláusula 6.

10-B Garantia de reembolso de certificação ISO

10-B.1 Quando prevista na Proposta ou no Quadro Resumo do Termo de Adesão, a DataGuide reembolsará ao cliente o valor definido na cláusula 10-B.3 se cumpridas cumulativamente as condições da cláusula 10-B.2, e o cliente não obtiver a certificação para o escopo do sistema de gestão implementado pela DataGuide.

10-B.2 São condições do reembolso: (a) implementação do sistema de gestão conduzida pela DataGuide nos termos deste MSA, estando o cliente adimplente quanto às obrigações de pagamento vencidas; (b) aprovação na auditoria interna, assim entendida a emissão, pela DataGuide, de relatório de auditoria interna ou de re-verificação que declare o sistema de gestão apto a ser submetido à auditoria de certificação, sem não conformidades maiores em aberto; (c) realização das auditorias de estágio 1 e estágio 2 pela QMS Certification (CNPJ nº 13.412.324/0001-89), em até 90 dias contados do relatório da alínea "b", para o mesmo escopo nele aprovado; (d) tratamento, pelo cliente, com apoio da DataGuide, das não conformidades apontadas pelo organismo certificador, nos prazos e procedimentos por ele concedidos; e (e) decisão final e por escrito do organismo certificador que negue a certificação, esgotado o procedimento de tratamento de não conformidades.

10-B.3 O reembolso corresponderá a 200% da parcela do preço atribuída à implementação da ISO. No Plano Premium do serviço de DPO, por reunir serviços de encarregado e de ISO, essa parcela corresponde a 100% das mensalidades efetivamente pagas desde o início dos serviços até a data da decisão final da alínea "e" da cláusula 10-B.2. Em projeto de implementação contratado de forma autônoma, corresponde ao preço do projeto efetivamente pago. Não integram a base de cálculo setup, horas excedentes, serviços adicionais, despesas reembolsáveis, custos do organismo certificador, licenças e valores pagos a terceiros.

10-B.4 A DataGuide emitirá o relatório da alínea "b" da cláusula 10-B.2 em até 15 dias úteis do encerramento da auditoria interna ou da re-verificação e fundamentará objetivamente eventual conclusão de inaptidão, indicando as não conformidades pendentes e as ações necessárias. A retenção ou o retardamento injustificado do relatório não poderá ser invocado para afastar o reembolso, aplicando-se o art. 129 do Código Civil.

10-B.5 Não haverá reembolso quando a negativa de certificação decorrer, de forma exclusiva ou preponderante, conforme a fundamentação do relatório do organismo certificador: (a) de controles técnicos ou organizacionais não implementados, desativados ou não operados pelo cliente após a auditoria interna; (b) de alteração do escopo, da estrutura societária, dos processos ou dos ambientes tecnológicos após a auditoria interna sem prévia avaliação pela DataGuide; (c) de informações ou evidências

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

falsas, incompletas ou omitidas pelo cliente; (d) de suspensão dos serviços por inadimplemento do cliente; (e) de descumprimento, pelo cliente, de obrigações perante o organismo certificador, inclusive pagamento, agendamento ou disponibilização de pessoas e evidências; ou (f) de incidente de segurança grave ou outro fato superveniente alheio à DataGuide que, por si, impeça a certificação. Caberá à DataGuide demonstrar a causa excludente, à luz dos registros do projeto e do relatório do organismo certificador.

10-B.6 O cliente solicitará o reembolso por escrito em até 30 dias da decisão final, com cópia dos relatórios e da decisão do organismo certificador. A DataGuide se manifestará em até 15 dias úteis e, não havendo causa excludente demonstrada, pagará o valor em até 30 dias contados da solicitação completa, por transferência à conta indicada pelo cliente, com emissão dos documentos fiscais pertinentes. O atraso sujeita o valor à atualização pelo IPCA/IBGE e aos encargos da cláusula 7.4. É admitida a compensação com valores incontroversos vencidos e não pagos pelo cliente.

10-B.7 Quando contratado o serviço de DPO em seu plano Premium, realizado o reembolso, o cliente poderá, em até 30 dias, optar por: (a) manter o plano, hipótese em que a DataGuide conduzirá novo ciclo de preparação para certificação, sem nova garantia de reembolso para o mesmo escopo; (b) migrar para plano sem ISO; ou (c) rescindir o contrato com aviso de 60 dias. Nas hipóteses “b” e “c”, não incidirá a multa de fidelidade da cláusula 15.2.1. No silêncio, presume-se a opção “a”.

10-B.8 A garantia aplica-se uma única vez por contrato e somente à certificação inicial, não abrangendo auditorias de manutenção, recertificação, ampliação de escopo ou suspensão e cancelamento de certificado já concedido. A garantia não se aplica se o cliente optar por organismo certificador diverso do indicado na cláusula 10-B.2, alínea “c. O reembolso não constitui indenização, não é computado no limite da cláusula 14.2 e não exclui a responsabilidade da DataGuide por inadimplemento que lhe seja imputável, vedada a dupla reparação pelo mesmo fato.

10-C Testes de intrusão, Scan Tech e testes de engenharia social

10-C.1 Os testes de intrusão serão executados nos ambientes, sistemas, endereços, aplicações, janelas de execução e técnicas definidos na Proposta ou em plano de testes aprovado por escrito pelo cliente antes do início ("Regras de Engajamento"). Salvo previsão expressa, ficam excluídos ataques de negação de serviço (DoS e DDoS) e engenharia social.

10-C.2 O cliente declara deter ou obter, antes do início dos testes, autorização dos titulares dos ambientes abrangidos, inclusive provedores de nuvem, hospedagem e demais terceiros, e indicará responsável técnico para acompanhamento e contato de emergência. A DataGuide não iniciará os testes sem essa autorização e suspenderá a execução se identificar risco relevante de indisponibilidade ou de acesso a dados fora do escopo.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

10-C.3 Os testes empregam técnicas que simulam ataques reais e podem gerar instabilidade, lentidão ou indisponibilidade temporária. O cliente manterá cópias de segurança atualizadas e planos de contingência. A DataGuide responde pelos danos decorrentes de execução fora das Regras de Engajamento ou de culpa própria, nos termos da cláusula 14, e não responde por efeitos inerentes às técnicas autorizadas e executadas conforme as Regras de Engajamento.

10-C.4 A atividade limita-se a identificar e reportar vulnerabilidades e a recomendar medidas de mitigação, sem obrigação de corrigi-las ou de implementar controles e sem garantia de inexistência de outras vulnerabilidades. O resultado reflete o estado do ambiente no período testado, e as recomendações devem ser validadas pelo responsável técnico do cliente antes de sua implementação.

10-C.5 Dados pessoais eventualmente acessados durante os testes serão tratados no mínimo necessário à demonstração da vulnerabilidade e eliminados ao final, observadas as cláusulas 11 e 12. Credenciais eventualmente obtidas não serão utilizadas fora do escopo e serão informadas ao cliente.

10-C.6 Os relatórios contêm informações sensíveis de segurança, destinam-se ao uso do cliente e permanecem protegidos nos termos da cláusula 12.1. O cliente responde pela guarda e pelo controle de acesso aos relatórios recebidos.

10-C.7 Definidas as janelas de execução, o cliente poderá reagendá-las até 2 vezes, com antecedência mínima de 2 dias úteis. Reagendamentos adicionais ou tardios autorizam a DataGuide a cobrar o tempo de equipe reservado, conforme a Proposta, ou a encerrar a contratação, sendo devidos os serviços executados. O reteste, quando previsto, deve ser solicitado pelo cliente em até 90 dias da apresentação do relatório, salvo prazo diverso na Proposta; esgotado o prazo sem agendamento, o reteste será considerado renunciado, sem restituição.

10-C.8 A contratação de teste de intrusão vigora até a entrega do relatório final ou do reteste, conforme a Proposta, sem renovação automática ou fidelidade. A rescisão imotivada pelo cliente observará aviso de 60 dias, sendo devidos os serviços realizados até a data de efetivação e o tempo de equipe reservado para janelas já agendadas.

10-C.9 O Scan Tech é varredura técnica automatizada e delimitada na Proposta e não equivale a teste de intrusão, perícia ou auditoria de segurança. Testes de engenharia social observam a cláusula 2.4.

10-D Programas SOC 2

10-D.1 Quando a Proposta incluir a preparação, a implementação ou a manutenção de programa de conformidade aos Trust Services Criteria (TSC) para fins de relatório SOC 2, Tipo 1 ou Tipo 2, aplica-se a cláusula 10-A, no que couber, observados o escopo, os critérios aplicáveis, o período de observação e os entregáveis definidos na Proposta.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

10-D.2 O relatório SOC 2 é emitido exclusivamente por auditor independente (CPA), contratado diretamente pelo cliente, que arcará com seus custos. A DataGuide não emite relatório, opinião ou atestação, não integra a equipe do auditor e não responde pelo conteúdo do relatório, por exceções apontadas ou pela opinião emitida.

10-D.3 Compete ao cliente operar os controles de forma contínua durante todo o período de observação e produzir e preservar as respectivas evidências. Falhas de operação de controles, lacunas de evidência ou mudanças no ambiente não comunicadas à DataGuide não caracterizam inadimplemento da DataGuide.

10-D.4 Salvo previsão expressa na Proposta, a garantia de reembolso da cláusula 10-B não se aplica a programas SOC 2.

11. Proteção de dados, segurança e ferramentas

11.1 As Partes observarão a legislação de proteção de dados, notadamente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), aplicarão medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais e proporcionais ao risco, e farão com que seus colaboradores, representantes e subcontratados também observem tais deveres durante a execução do contrato. A DataGuide é controladora independente dos dados necessários à contratação, faturamento, gestão de contatos, segurança de seus ambientes e exercício regular de direitos, com bases legais, transparência e retenção próprias.

11.2 Quanto aos dados pessoais fornecidos ou disponibilizados pelo cliente para a execução dos serviços, o cliente atuará como controlador e a DataGuide como operadora, ou suboperadora quando o cliente atuar por conta de outro controlador e estiver autorizado a contratá-la, aplicando-se a cada Parte as obrigações e responsabilidades previstas na LGPD conforme sua atuação. A função de encarregado será distinguida desses tratamentos.

11.3 A DataGuide tratará os dados pessoais em nome do cliente, conforme suas instruções lícitas e documentadas, assim consideradas as previstas neste contrato, e não os utilizará para fins distintos ou fora do escopo do contrato.

11.4 A DataGuide poderá subcontratar suporte especializado, respondendo pela execução como se própria fosse e impondo aos subcontratados obrigações de proteção de dados e sigilo equivalentes às deste MSA. Profissionais estarão sujeitos a confidencialidade e acesso mínimo necessário às suas atividades. Licenças de terceiros, limitações e custos serão identificados na Proposta; a DataGuide apoiará exportação dos registros em formato utilizável.

11.5 O cliente é exclusivamente responsável pela definição das bases legais, pela obtenção das autorizações eventualmente necessárias perante os titulares e pela legitimação de qualquer tratamento de dados pessoais, inclusive sensíveis, realizado pela DataGuide no âmbito do contrato, de modo a não colocá-la em posição de violação de suas próprias obrigações.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

11.6 A DataGuide fica autorizada a anonimizar os dados pessoais recebidos do cliente, vedadas a reidentificação dos titulares e a divulgação de informações que permitam identificar o cliente.

11.7 O cliente notificará a DataGuide sobre solicitações de retificação ou eliminação formuladas pelos titulares que alcancem dados pessoais tratados pela DataGuide. A DataGuide repassará ao cliente as solicitações dessa natureza que receber diretamente dos titulares, indicando-lhes o canal de atendimento do cliente, sem prejuízo da cláusula 8 quando contratada a função de encarregado.

11.8 A DataGuide notificará o cliente em até 24 horas sobre suspeita ou confirmação de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados por conta do cliente. A notificação será feita por e-mail contato para comunicação de incidentes indicado no Quadro Resumo ou, na sua falta, ao signatário do Termo de Adesão , com informações completas, corretas e precisas; não sendo possível apresentá-las integralmente de imediato, a DataGuide as complementará à medida que as obtiver, sem demora.

11.9 Os dados pessoais poderão ser armazenados em território estrangeiro quando indispensável à prestação dos serviços, ficando a DataGuide desde já autorizada, desde que observe as hipóteses e os mecanismos de transferência internacional previstos na LGPD e na regulamentação da ANPD.

11.10 Encerrado o contrato ou mediante solicitação do cliente, a DataGuide devolverá os dados pessoais e os materiais que os contenham e eliminará as cópias remanescentes, inclusive em backups, conforme seus ciclos regulares, ressalvadas as retenções autorizadas pela LGPD, que serão mantidas sob sigilo e acesso restrito.

11.11 Nenhuma cláusula de alocação interna limita direitos de titulares ou competências de autoridades, nem dispensa cumprimento de obrigação legal própria.

12. Confidencialidade

12.1 Cada Parte manterá sob sigilo informações não públicas, inclusive termos comerciais, documentos, credenciais, dados, estratégias e conhecimentos recebidos em razão do contrato, utilizando-os apenas para sua execução. O sigilo vigorará durante a contratação e por 5 anos após seu término; dados pessoais, segredos comerciais e profissionais e informações sobre vulnerabilidades, riscos e controles de segurança permanecerão protegidos enquanto sua natureza ou a lei exigir. O texto deste MSA é público; são sigilosos o Termo de Adesão, a Proposta e as condições comerciais neles previstas

12.2 O acesso será restrito a quem dele necessite, sob obrigação equivalente de sigilo. Cada Parte aplicará diligência ao menos razoável e compatível com a proteção de suas próprias informações de mesma natureza. Não são sigilosas informações comprovadamente públicas sem violação, já conhecidas licitamente, desenvolvidas de modo independente ou recebidas legitimamente sem restrição.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

12.3 Divulgação obrigatória por lei ou autoridade será limitada ao necessário, com aviso prévio à outra Parte quando permitido. Documentos serão devolvidos ou eliminados no encerramento, ressalvadas retenções justificadas por lei ou exercício regular de direitos, sob sigilo e acesso restrito.

13. Propriedade intelectual e uso da marca

13.1 Permanecem da DataGuide materiais preexistentes, metodologias, templates, ferramentas, técnicas, marcas e know-how reutilizáveis. Permanecem do cliente seus dados, marcas, registros de tratamento e conteúdos fornecidos.

13.2 Documentos específicos produzidos para o cliente, como políticas, relatórios, inventários e procedimentos, serão de titularidade do cliente quanto ao conteúdo original criado exclusivamente para sua operação, após pagamento correspondente. Elementos preexistentes incorporados continuarão da DataGuide, com licença não exclusiva, perpétua e sem custo adicional para uso, adaptação e compartilhamento necessário à operação do cliente, inclusive com auditores, autoridades e seus assessores sob sigilo.

13.3 A licença não autoriza revenda de templates, exploração comercial autônoma de metodologias, reprodução de ferramentas protegidas ou apropriação do know-how para oferta concorrente. Não impede atualização de documentos do cliente, cumprimento de obrigação legal ou contratação de outro prestador.

13.4 Nome e marca do cliente somente poderão ser divulgados em portfólio conforme autorização do Quadro Resumo, sem dados de sua operação, falsas declarações de conformidade ou endosso. A autorização poderá ser revogada para divulgação futura, com retirada em até 10 dias úteis dos canais controlados pela DataGuide.

13.5 Violação de direitos enseja cessação e reparação dos prejuízos comprovados, respeitada a cláusula 14 e os direitos de terceiros.

13.6 O emblema de empresa verificada e o Privacy Center, quando previstos na Proposta, são disponibilizados mediante licença de uso não exclusiva, intransferível e revogável, vinculada à vigência e à adimplência do contrato, e indicam apenas a existência de programa de privacidade acompanhado pela DataGuide, sem constituir certificação, atestado de conformidade ou endosso. O cliente não poderá alterar o emblema nem utilizá-lo de modo que sugira certificação inexistente e o retirará de seus canais no prazo da cláusula 16.2 após o término.

14. Responsabilidade e indenização

14.1 Cada Parte responde pelos danos diretos comprovados decorrentes de descumprimento que lhe seja imputável, inclusive atos de profissionais e subcontratados, conforme culpa, nexo causal e legislação aplicável. Haverá comunicação tempestiva do fato e cooperação para mitigação, sem obrigação de renunciar a direitos.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

14.2 Para pretensões estritamente contratuais entre as Partes, a responsabilidade agregada de cada Parte, por fatos ocorridos em cada período de 12 meses contado do início dos serviços, ficará limitada ao preço total contratado para esse período, incluindo mensalidades, setup e adicionais. Se o contrato tiver duração inferior, considera-se o preço do período efetivamente contratado. O limite não reduz obrigações de pagamento, restituição de valores indevidamente recebidos nem o reembolso da cláusula 10-B.

14.3 Nos mesmos limites de disponibilidade jurídica, excluem-se lucros cessantes, perda de oportunidade e danos indiretos ou consequenciais. Não se presume indireto o custo necessário e comprovado de remediação de falha diretamente atribuível à Parte responsável.

14.4 As limitações e exclusões não se aplicam a dolo, fraude, culpa grave, violação de sigilo ou de propriedade intelectual, danos pessoais, responsabilidade legal por tratamento de dados pessoais ou hipóteses cuja limitação seja vedada. Tampouco vinculam titulares, terceiros, autoridades ou alocam sanções administrativas em desacordo com a lei.

14.5 Reclamações de terceiros serão informadas com documentos disponíveis. A Parte responsável poderá participar da defesa, sem assumir compromisso ou acordo que imponha obrigação à outra sem seu aceite. Ressarcimento interno depende de nexo e responsabilidade apurados, sem exclusão das competências legais. A multa específica da cláusula 16.4 segue seu regime e não se confunde com o teto geral.

15. Vigência, rescisão e força maior

15.1 Este MSA vincula o cliente a partir da assinatura do Termo de Adesão; serviços e cobrança começam na data do Quadro Resumo. O prazo inicial será de 12 meses contados do início dos serviços, salvo indicação diversa, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos de 12 meses se não houver manifestação de encerramento, sem prejuízo da rescisão nos termos da cláusula 15.2.

15.1.1 Contratações de projeto, como implementação de sistema de gestão ou programa de conformidade contratada de forma autônoma, teste de intrusão e serviços avulsos de escopo fechado, vigoram até a conclusão do escopo e o pagamento integral, sem renovação automática, salvo previsão diversa na Proposta. Este MSA permanece aplicável enquanto houver contratação em curso.

15.2 Ressalvado o período de fidelidade da cláusula 15.2.1, qualquer Parte poderá rescindir sem motivação e sem multa de rescisão, mediante aviso escrito de 60 dias. Os serviços e mensalidades permanecem devidos durante o aviso enquanto disponibilizados, com rateio da fração final de mês. Dispensa ou redução de aviso exige acordo escrito.

15.2.1 Quando o Quadro Resumo previr fidelidade, o cliente poderá rescindir sem motivação durante esse período mediante aviso escrito de 60 dias e pagamento de multa compensatória equivalente a 50% das mensalidades vincendas entre o término

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

do aviso e o fim do período de fidelidade, salvo percentual diverso no Quadro Resumo. A multa não incide nas extinções fundadas nas cláusulas 6.6, 10-B.7, 15.4 por inadimplemento da DataGuide, 15.5 ou 15.6, e observará o art. 413 do Código Civil.

15.2.2 Durante o período de fidelidade, a DataGuide somente poderá encerrar o contrato nas hipóteses das cláusulas 6.6, 15.4, 15.5 e 15.6.

15.3 Em rescisão imotivada pelo cliente após início do setup, permanecerá devido seu preço integral, inclusive saldo parcelado, por se tratar de projeto autônomo contratado, desde que a DataGuide se mantenha disponível para concluir e entregar o escopo pactuado, com cronograma de encerramento. Não haverá exigência integral por parcela não prestada em razão de inadimplemento da DataGuide; nesse caso, o preço será apurado pelos marcos efetivamente entregues e aproveitáveis.

15.3.1 Em projeto de implementação de sistema de gestão ou programa de conformidade contratado de forma autônoma e pago em parcelas, a rescisão imotivada pelo cliente obriga ao pagamento das parcelas vencidas até o término do aviso e, se superior, do valor proporcional às fases concluídas e entregues, conforme a Proposta.

15.3.2 No setup e nas contratações de projeto com preço parcelado, se o cronograma previsto na Proposta for excedido em razão de pendências imputáveis ao cliente, registradas nos termos da cláusula 4.3, a DataGuide poderá cobrar, a partir do término do prazo originalmente previsto e até a efetiva conclusão do escopo, remuneração mensal adicional equivalente a 50% do valor da parcela mensal do setup ou do projeto ou, se o preço tiver sido pago à vista, a 50% do valor da parcela mensal equivalente, assim entendido o preço do setup ou do projeto dividido pelo número de meses do cronograma originalmente previsto na Proposta, pela manutenção da equipe e da disponibilidade alocadas. A cobrança será precedida de notificação com 10 dias úteis de antecedência, que indicará as pendências e permitirá sua regularização, e não incidirá sobre atrasos imputáveis à DataGuide ou a terceiros alheios ao cliente.

15.4 Descumprimento material autoriza rescisão pela Parte inocente após notificação e prazo de 10 dias úteis para saneamento. Descumprimento insanável, reiterado após aviso ou que envolva fraude, risco grave de segurança ou quebra grave de sigilo autoriza encerramento imediato fundamentado. Permanecem obrigações vencidas e reparação cabível.

15.5 Liquidação, dissolução ou falência com efetivo comprometimento da execução permitirão encerramento, observada a legislação. O simples pedido de recuperação judicial não autoriza, isoladamente, rescisão automática; as Partes avaliarão continuidade, obrigações legais e garantias admissíveis.

15.6 A Parte afetada por caso fortuito ou força maior comunicará sem demora o evento, efeitos e medidas de mitigação. Apenas obrigações diretamente impedidas ficarão suspensas. Obrigações vencidas e atividades possíveis subsistem. Persistindo impedimento substancial por mais de 30 dias corridos, qualquer Parte poderá encerrar

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

sem multa, pagando-se serviços executados. Excessiva onerosidade será tratada por renegociação ou meios legais, sem equiparação automática a força maior.

16. Transição e efeitos do encerramento

16.1 Até a data de encerramento, as Partes definirão sucessor ou responsável interno, exportação de registros, pendências de titulares e autoridades, incidentes ativos, entregáveis e revogação de acessos. A entrega ordinária dos registros existentes e uma reunião de passagem integram o encerramento, sem nova cobrança; reconstrução de material, capacitação extensa ou continuidade temporária dependem de Ordem de Serviço.

16.2 O cliente atualizará, até o encerramento, canal público e ato de indicação, assegurando continuidade. Removerá referências residuais à DataGuide ou profissional indicado em até 15 dias corridos do término e comprovará a atualização em sites, avisos e políticas de privacidade, plataformas, cadastros, questionários e registros perante clientes ou parceiros pertinentes. Cópias históricas mantidas legitimamente deverão indicar o período encerrado, sem sugerir atuação atual.

16.3 Solicitações recebidas no canal antigo durante os 15 dias de transição serão encaminhadas ao responsável informado, sem assumir nova análise de mérito. A DataGuide poderá informar, de modo objetivo e restrito, que sua atuação terminou e qual é o canal sucessor, quando conhecido. Não existe autorização para exposição pública do conflito comercial.

16.4 O descumprimento da remoção após o prazo de 15 dias, notificado e não corrigido em 5 dias úteis, sujeita o cliente à multa de R$ 20.000,00, uma única vez por encerramento, observados os limites e a redução legalmente cabíveis. A multa protege a retirada da indicação; prejuízos comprovados que a excedam poderão ser exigidos suplementarmente nos termos legais, sem duplicidade de reparação.

16.4.1 Persistindo o descumprimento, a DataGuide poderá informar à ANPD, aos titulares que a procurarem e aos clientes ou parceiros do cliente que receberam a indicação que não atua mais como encarregada, de forma objetiva e sem expor o conflito comercial, o que não configura violação de confidencialidade.

16.5 A DataGuide entregará documentos e registros do cliente em formato utilizável, sem reter dados pessoais como garantia de pagamento. Quando contratada a ISO/IEC 27001, a entrega abrangerá a documentação do sistema de gestão, registros de riscos, Declaração de Aplicabilidade, relatórios de auditoria interna e evidências sob guarda da DataGuide, acompanhada de relatório de situação das atividades em andamento. Devolução, eliminação, backups e retenções seguem a cláusula 11.10. A continuidade de suporte após o término do contrato depende de aceite e preço próprios, sem prorrogação tácita da nomeação.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

16.6 Sobrevivem sigilo, propriedade intelectual, obrigações de proteção de dados remanescentes, pagamentos devidos, transição, responsabilidade por fatos anteriores e foro.

17. Independência, cessão e comunicações

17.1 O contrato não gera vínculo empregatício, societário, associativo, agência ou mandato geral. Cada Parte responde por seus profissionais, encargos trabalhistas, previdenciários e seguros. Nenhuma disposição prejudica direitos de trabalhadores ou responsabilidades impostas por lei.

17.2 A Parte responsável cooperará na defesa e ressarcirá a outra por condenações e despesas razoáveis comprovadas relacionadas a seus próprios profissionais, quando apurada sua responsabilidade, assegurada participação na defesa e vedado acordo oneroso sem anuência da Parte a ser responsabilizada.

17.3 Cessão do contrato depende de anuência escrita da outra Parte, que não será recusada sem motivo razoável quando houver sucessão empresarial com capacidade técnica e financeira e preservação de segurança e sigilo. Subcontratação nos termos da cláusula 11 não equivale a cessão.

17.4 Notificações serão escritas e enviadas aos contatos do Quadro Resumo, com confirmação de recebimento, protocolo de plataforma ou outro registro verificável de entrega. Mudança de contato será informada previamente. Aceites comerciais dependem dos aprovadores autorizados; atos técnicos do ponto focal não ampliam escopo ou preço por si.

17.5 As Partes cumprirão a Lei nº 12.846/2013 e as demais normas anticorrupção aplicáveis, abstendo-se de oferecer, prometer ou conceder vantagem indevida a agente público ou privado, inclusive a organismos certificadores, auditores independentes e seus profissionais, com o fim de influenciar resultado de auditoria, certificação ou relatório. A violação autoriza o encerramento imediato nos termos da cláusula 15.4.

18. Ordem de prevalência e disposições finais

18.1 Norma cogente prevalece sobre qualquer documento. Cláusulas-padrão ou mecanismo legal de transferência internacional prevalecem no respectivo âmbito. O SLA prevalece quanto à medição de níveis de serviço; a Proposta vigente quanto a escopo, franquias, preço e calendário; o Quadro Resumo quanto à identificação das Partes, datas essenciais e parâmetros expressamente escolhidos; este MSA quanto às demais regras jurídicas gerais. As condições de fidelidade e de garantia de reembolso resumidas na Proposta serão interpretadas e executadas conforme as cláusulas 10-B e 15.2.1.

18.2 Aditivos específicos assinados por representantes com poderes prevalecem apenas no ponto que expressamente alterarem. Proposta revisada, Ordem de Serviço ou Change Request posterior prevalece sobre os parâmetros comerciais e operacionais que identificar, sem alterar implicitamente responsabilidade, sigilo, propriedade intelectual,

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

proteção de dados ou foro. Divergência entre preço ou franquia reproduzidos no Quadro Resumo e na Proposta deve ser corrigida antes da assinatura; alteração posterior aceita conforme a cláusula 6 prevalece sobre o dado anterior.

18.3 Tolerância não importa renúncia ou novação. Invalidade de disposição não afeta as demais; as Partes negociarão redação válida que preserve sua finalidade. Alterações exigem aceite verificável, salvo reajuste expressamente previsto e as hipóteses das cláusulas 6.6 e 18.8.

18.4 Aplica-se a legislação brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de Florianópolis/SC, por guardar pertinência com o domicílio da DataGuide, ressalvadas competências legais inderrogáveis.

18.5 As Partes admitem a assinatura eletrônica do Termo de Adesão, das Propostas e de seus aditivos por plataforma idônea, inclusive Clicksign, sem exigência de certificado ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. O Termo de Adesão, acompanhado da Proposta, constitui título executivo extrajudicial, dispensadas as testemunhas, nos termos do art. 784, III e § 4º, do Código de Processo Civil .

18.6 A migração de cliente com contrato anterior da DataGuide para este MSA será formalizada por Proposta ou aditivo que indique a data de eficácia. A partir dessa data, este MSA substitui o contrato anterior quanto a fatos futuros, preservados valores vencidos, horas e serviços já faturados, obrigações de confidencialidade e de proteção de dados e demais efeitos produzidos até então.

18.7 Pedidos de compra, cadastros de fornecedor, termos de portais eletrônicos de compras e outros documentos padronizados do cliente não alteram este MSA nem o Termo de Adesão, ainda que a DataGuide os aceite ou assine apenas para fins de cadastro ou faturamento .

18.8. A DataGuide poderá publicar novas versões deste MSA. Cada contratação permanece regida pela versão aceita no Termo de Adesão. Nova versão aplica-se às contratações formalizadas após sua publicação e às contratações em curso mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias, que indicará as alterações e sua justificativa, facultado ao cliente opor-se até a data de eficácia e, nesse caso, encerrar a contratação afetada sem multa, inclusive durante o período de fidelidade. Não havendo oposição, a nova versão passa a reger a contratação a partir da data de eficácia. As versões anteriores permanecerão disponíveis em https://dataguide.com.br/condicoes-gerais, com o respectivo código de integridade

Versão 1.0 – publicada em 16/11/2026 – https://dataguide.com.br/condicoes-gerais.

ANEXO A

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

O presente **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**, doravante denominado unicamente como "**SLA**", define e delimita os níveis mínimos dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, no que se refere a resolução de problemas técnicos e suporte no âmbito da relação contratual estabelecida entre as Partes**,** observado que este SLA aplica-se exclusivamente às demandas recorrentes do serviço de DPO as a Service, inclusive apoio em incidentes, não abrangendo setup, implementação e gestão do sistema de gestão, projetos e serviços adicionais, que seguem os cronogramas e prazos da Proposta, conforme disposto abaixo:

1. SUPORTE:

1.1 Solicitação de Suporte: Na hipótese de ocorrência de algum problema ou dúvidas, ou de demanda extraordinária, bem como na hipótese de eventual questionamento da **CONTRATANTE** a respeito dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá reportá-lo por meio de contato no endereço eletrônico dpo@dataguide.com.br.

1.1.1 Quando a **CONTRATANTE** fizer uma solicitação, a **CONTRATADA** classificará a natureza da demanda e comunicará à **CONTRATANTE** os prazos aproximados para a resposta. O prazo do SLA poderá variar dependendo da complexidade e abrangência da demanda. Isso se aplica, mas não se limita, a formulários com mais de 100 perguntas, por exemplo.

1.1.1.1 O SLA padrão seguirá os critérios definidos nos padrões de serviço especificados abaixo, sendo reservado à **CONTRATADA** indicar um prazo superior ao indicado abaixo conforme a complexidade apresentada na demanda. Importante destacar que os prazos estabelecidos, assim como eventual prazo superior fixado, deverão ser observados pela **CONTRATADA**, aplicando-se, em caso de descumprimento injustificado, o disposto no item 1.1.1.2.

1.1.1.2 Para cada solicitação classificada como de impacto "Urgente" ou "Alto" cujo prazo de Primeira Resposta ou de apresentação de solução de problema seja descumprido injustificadamente pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** fará jus a crédito equivalente a 5% (cinco por cento) do valor mensal vigente, a ser concedido como desconto na fatura subsequente, desde que solicitado por escrito pela **CONTRATANTE**, por e-mail ao endereço financeiro@dataguide.com.br, em até 30 (trinta) dias contados do descumprimento. O total de créditos concedidos em cada mês fica limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal vigente, e constituirá a única compensação devida pela **CONTRATADA** em razão do descumprimento dos prazos deste SLA.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

1.1.1.3 Não será considerado injustificado o descumprimento de prazo decorrente de: (i) ausência, atraso ou incompletude das informações a cargo da **CONTRATANTE**, nos termos do item 1.3; (ii) caso fortuito ou força maior, nos termos do item 2.1; ou (iii) solicitação encaminhada por canal diverso do previsto no item 1.1.

1.2 Primeiro Atendimento: Após a solicitação, o primeiro atendimento a ser prestado pela **CONTRATADA** ocorrerá dentro de um horário-limite, considerando a hora em que o problema técnico/questionamento é reportado e a hora em que se inicia a execução de atividades visando sua solução, sendo que tal atendimento respeitará os seguintes critérios e prazos:

Impacto na Operação	
Baixo	Resposta a exercício de direitos de titular; Criação (auxílio) de políticas e documentos técnicos de proteção de dados; Análise de impacto à proteção de dados; e Dúvidas técnicas do time de desenvolvimento e/ou TI.
Normal	Dúvida de colaboradores em geral; Suporte em reunião com clientes da **CONTRATANTE**; Resposta a auditorias; Revisão de contrato, aditivos ou termos sobre proteção de dados de cliente atual da **CONTRATANTE;** Sanar dúvida de clientes atuais da **CONTRATANTE** sobre proteção de dados e segurança da informação; e Análise de fornecedor sob o prisma de segurança e proteção de dados.
Alto	Preenchimento de formulário; Revisão de contrato, aditivos ou termos sobre proteção de dados de novo cliente da **CONTRATANTE;** e Sanar dúvida de novos clientes da **CONTRATANTE** sobre proteção de dados e segurança da informação.
Urgente	Ocorrência de incidente de dados pessoais.

Nível de Impacto	Urgente	Alto	Normal	Baixo
Tempo de Primeira Resposta	Até 3 horas úteis	Até 4 horas úteis	Até 12 horas úteis	Até 24 horas úteis
Tempo de apresentação de solução de problema	Até 9 horas úteis	Até 18 horas úteis	Até 27 horas úteis	Até 36 horas úteis

1.2.1 Considera-se apresentação de solução a entrega de resposta, orientação, encaminhamento ou primeira versão do entregável, sem prejuízo das validações e complementações previstas no item 1.3.1.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088

1.3 Informações do Cliente: A **CONTRATANTE** deverá fornecer todas as informações solicitadas pela **CONTRATADA** na Primeira Resposta para que a solução de problema seja realizada dentro do prazo estimado, sendo certo que o tempo de apresentação da solução apenas começará a contar a partir da devolutiva completa da **CONTRATANTE**.

1.3.1 Ainda, a **CONTRATANTE** está ciente de que a solução a ser apresentada pela **CONTRATADA** poderá necessitar de validações, complementações ou informações adicionais a serem prestadas pela **CONTRATANTE** para que se chegue à versão final da solução.

1.4 Horário de Atendimento: As horas serão contabilizadas dentro do horário comercial da **CONTRATADA**, a saber: das 09:00h às 18:00h, horário de Brasília, em dias úteis. Solicitações abertas após este horário terão seu prazo de atendimento iniciado no próximo dia útil.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS:

2.1 Casos fortuitos e força maior: O presente S.L.A. será desconsiderado em casos fortuitos ou de força maior com direta influência sobre os serviços prestados pela **CONTRATADA**.

2.2 Assinatura. Este SLA integra o MSA, na mesma versão, e é aceito com o Termo de Adesão.

Clicksign 54753882-a982-410f-9ac2-5ae1369f6088