



MASTER SERVICE AGREEMENT AGILEPROCESS

De um lado, **AGILE PROCESS TECNOLOGIA LTDA.**, sociedade limitada, validamente existente segundo as leis da República Federativa do Brasil, com sede no Estado de Santa Catarina, no Município de Florianópolis, na Rodovia SC 401, KM 01, 600, João Paulo, CEP 88030-000, inscrita no CNPJ sob n. 21.346.033/0001-68, doravante designada “**CONTRATADA**” ou “**AGILEPROCESS**”, e, de outro lado, a pessoa jurídica indicada e qualificada no **ORDER FORM AGILEPROCESS** (“**ORDER FORM**”), doravante denominada “**CONTRATANTE**”, individualmente também designadas “Parte” e, em conjunto, “Partes”, tem entre si, justo e contratado celebrar o presente **MASTER SERVICE AGREEMENT AGILEPROCESS** (“**MSA**”), de acordo com as cláusulas e condições adiante estipuladas, que as Partes leram e aceitaram, e pelas quais se obrigam, por si e por seus sucessores, a qualquer título.

1. ADESÃO E INTERPRETAÇÃO

1.1. A anuência da **CONTRATANTE** ao presente **MSA** é formalizado pelo preenchimento e assinatura do **ORDER FORM** que, para todos os fins de direito, representa parte integrante deste **MSA**. Havendo contradição ou ambiguidades entre o **MSA** e o **ORDER FORM**, os termos do **ORDER FORM** deverão prevalecer.

2. DO OBJETO

2.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1.1. A **AGILEPROCESS** prestará à **CONTRATANTE** serviços de licenciamento de software de propriedade da **AGILEPROCESS** (“**PLATAFORMA AGILEPROCESS**”) disponível em nuvem (*on-cloud based*), voltado para soluções de roteirização de entregas, podendo incluir configuração e acesso, manutenção, suporte técnico em horário comercial via e-mail e telefone, rotinas de backup, instalação e configuração dos serviços em “cloud”, instalação e configuração de dispositivo(s) móvel(is) e centro(s) de distribuição, conforme descritos no **ORDER FORM**, doravante denominados “Serviços”, devidamente descritos no Anexo I.

2.1.2. Os Serviços serão prestados pela **AGILEPROCESS** de modo remoto, com total responsabilidade e independência técnico-operacional, sem exclusividade e/ou mono dependência econômica entre a **CONTRATANTE** e a **AGILEPROCESS**, bem como sem qualquer tipo de subordinação e/ou pessoalidade entre a **CONTRATANTE** e os empregados e/ou prestadores de serviços da **AGILEPROCESS**, e vice-versa, com observância de todos os termos e condições estabelecidos neste **MSA** e no **ORDER FORM**.

2.1.3. A **CONTRATANTE** tem ciência de que os Serviços contratados são exatamente aqueles previstos no **ORDER FORM**, não estando a **AGILEPROCESS** obrigada a incorporar qualquer nova



funcionalidade, melhoria ou recurso à **PLATAFORMA AGILEPROCESS** após a assinatura do **ORDER FORM**, ainda que a inclusão de eventual nova funcionalidade, melhoria ou recurso tenha sido mencionada em apresentações orais ou escritas realizadas pela **AGILEPROCESS**.

2.1.4. Caso a **AGILEPROCESS** incorpore nova funcionalidade, melhoria ou recurso à **PLATAFORMA AGILEPROCESS** que permita a prestação de uma nova modalidade de serviço, ou crie uma nova versão da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, tal funcionalidade, melhoria ou recurso não será automaticamente adicionada ao pacote de Serviços descrito no **ORDER FORM**, a menos que assim seja decidido pela **AGILEPROCESS**. A **CONTRATANTE** poderá contratar eventuais novas funcionalidades, melhorias ou recursos incorporados à **PLATAFORMA AGILEPROCESS** mediante o aditamento do **ORDER FORM** celebrada, estando a **AGILEPROCESS** autorizada a cobrar pela inclusão de eventuais novos Serviços a partir do mês seguinte à assinatura de tal aditamento.

2.1.5. A solicitação de qualquer serviço que não seja objeto do **ORDER FORM** ou do presente **MSA**, incluindo, mas não se limitando a, customização dos recursos existentes ou o desenvolvimento de novas funcionalidades para a **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, estará sujeita à negociação e celebração de um novo contrato entre as Partes.

2.2. USO DA PLATAFORMA AGILEPROCESS

2.2.1. Durante a vigência do **MSA** e observado o previsto na Cláusula 9, a **AGILEPROCESS** garantirá à **CONTRATANTE** uma licença limitada, não exclusiva, não sublicenciável, intransferível e revogável para a promoção e manutenção da integração técnica da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** com o(s) sistema(s) de tecnologia e/ou à(s) plataforma(s) de comercialização virtual utilizados pela **CONTRATANTE**, conforme definido no **ORDER FORM**, de modo a possibilitar a prestação dos Serviços.

2.3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CONSULTORIA

2.3.1. A **CONTRATANTE**, além dos Serviços previstos na Cláusula 2.1.1., poderá contratar a **AGILEPROCESS** para (i) prestar serviços de implantação (“**Projeto de Implantação**”), que abrange a assessoria na integração técnica das modalidades da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** necessárias para a prestação dos Serviços contratados com o sistema de gestão empresarial utilizado pela **CONTRATANTE**; (ii) prestar serviços de treinamento aos funcionários da **CONTRATANTE** sobre o uso e configuração da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** (“**Treinamento**”); (iii) prestar serviços de suporte técnico necessários à utilização e operação da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** (“**Suporte Técnico**”); e (iv) prestar serviços de consultoria (“**Consultoria**”), com escopo a ser negociado em proposta específica.



2.4. O **Projeto de Implantação** seguirá escopo, cronograma e modelo de cobrança definidos no **ORDER FORM**.

2.4.1. A **AGILEPROCESS** se compromete a aplicar os seus melhores esforços para que o **Projeto de Implantação** seja concluído conforme escopo e cronograma propostos.

2.4.2. Os valores relativos ao Projeto de Implantação são devidos à **AGILEPROCESS** em sua totalidade, independentemente da conclusão ou não do **Projeto de Implantação**.

2.4.3. A execução do **Projeto de Implantação** será iniciada somente após a quitação dos valores previstos no **ORDER FORM**. A **AGILEPROCESS** poderá, por sua mera liberalidade, iniciar a execução do **Projeto de Implantação** antes da quitação, mediante autorização expressa de faturamento dos valores previstos no **ORDER FORM**, sendo que a ausência de manifestação será entendida como consentimento expresso da **CONTRATANTE** para a **AGILEPROCESS** faturar os valores relacionados ao **Projeto de Implantação**. Caso o **ORDER FORM** preveja o parcelamento dos valores relativos ao **Projeto de Implantação**, sua execução será iniciada somente após a quitação da primeira parcela e poderá ser interrompida em caso de inadimplemento.

2.5. A contratação dos serviços adicionais de **Treinamento, Suporte Técnico e Consultoria** será realizada mediante previsão das condições específicas no **ORDER FORM** ou serão objeto de contratos específicos que não integrarão o presente **MSA**. Em ambos os casos, o documento que formaliza a contratação destes serviços adicionais deverá discriminar o escopo dos serviços contratados e prever os valores, formas de pagamento, o cronograma e as demais condições aplicáveis à prestação destes serviços.

3. DO VALOR E DA COBRANÇA

3.1. Pelos Serviços contratados, a **CONTRATANTE** pagará à **AGILEPROCESS** os valores definidos em Nota Fiscal emitida pela **AGILEPROCESS**. O valor da fatura corresponderá a soma dos valores individuais cobrados pela **AGILEPROCESS** em razão de cada um dos Serviços contratados e as condições relativas ao pagamento da Nota Fiscal serão definidas no **ORDER FORM**. Se aplicável, a **AGILEPROCESS** poderá faturar pela sua Matriz ou por uma das suas filiais, conforme única e exclusiva decisão da **AGILEPROCESS**, sem necessidade de aviso prévio ou de quaisquer formalizações.

3.1.1. Os valores cobrados pela **AGILEPROCESS** pela prestação de cada um dos Serviços contratados serão calculados com base em dois componentes: um valor fixo, doravante denominado como “**ANUIDADE FIXA**”; e em valores variáveis, doravante denominado “**VALOR VARIÁVEL MENSAL**”. A **ANUIDADE FIXA** será definida no **ORDER FORM** com limitação ao uso mensal da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**; enquanto o **VALOR VARIÁVEL MENSAL** corresponde ao



montante cobrado pela **AGILEPROCESS** pelo uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** durante um determinado mês.

3.1.2. O volume de uso mensal abrangido pela **ANUIDADE FIXA** e a tabela de preços aplicável ao uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, que exceder o volume inicialmente contratado, serão definidos no **ORDER FORM**.

3.2. Os valores cobrados pela **AGILEPROCESS** a título de **ANUIDADE FIXA** são referentes ao uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** nos 12 (doze) meses subsequente à sua cobrança (por exemplo, a **CONTRATANTE** será faturada em janeiro de determinado ano da **ANUIDADE FIXA** referente aos Serviços de janeiro a dezembro daquele mesmo ano).

3.2.1. A **ANUIDADE FIXA**, em sua totalidade, será faturada na assinatura do **ORDER FORM**.

3.3. O volume de uso mensal da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** que compõe o **VALOR VARIÁVEL MENSAL** será aferido a partir do primeiro dia útil do mês subsequente (a título de exemplo, a apuração do uso mensal relativo ao mês de julho de qualquer ano será realizada a partir do primeiro dia útil de agosto daquele ano, e contemplará a utilização da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** do dia 1º ao dia 31 de julho daquele ano).

3.4. Os pagamentos deverão ser feitos de acordo com o Prazo e Forma de Pagamento definidos no **ORDER FORM**.

3.4.1. Em caso de pagamento por boleto bancário emitido pela **AGILEPROCESS**, a **CONTRATANTE** está ciente de que o não recebimento do boleto não a desobriga do pagamento aqui previsto. Neste sentido, obriga-se a **CONTRATANTE** a atentar-se aos prazos de vencimento dos valores e, caso não tenha recebido o respectivo boleto, deverá solicitá-lo através do e-mail faturamento@agileprocess.com.br.

3.4.2. No caso de pagamento mediante cartão de crédito, a **CONTRATANTE** desde já se compromete a manter sempre cadastrado um cartão válido e vigente. A impossibilidade da cobrança no cartão de crédito indicado caracterizará inadimplência dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE**, incidindo as penalidades previstas neste Contrato.

3.5. Em caso de atraso de quaisquer pagamentos pela **CONTRATANTE**, os referidos valores em atraso ficarão sujeitos a juros moratórios de 1% a.m. (um por cento ao mês), acrescidos de multa de 2% (dois por cento), sem prejuízo da atualização *pro-rata die* pela variação positiva do IGP-M/FGV (Índice Geral de Preços do Mercado da Fundação Getúlio Vargas), ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, calculados da data em que o pagamento era devido até a data de seu efetivo pagamento.



- 3.5.1.** O atraso em qualquer pagamento referente a contratação dos Serviços, por mais de 30 (trinta) dias, autorizará a **AGILEPROCESS** a suspender imediatamente a prestação dos Serviços, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação, e, a seu exclusivo critério, a resolver o **MSA** e o **ORDER FORM** por justo motivo.
- 3.5.2.** Em caso de suspensão ou rescisão antecipada do **MSA** em razão do inadimplemento, a **CONTRATANTE** continuará obrigada a realizar o pagamento da **ANUIDADE FIXA** devida e estará sujeita ao pagamento, a título de multa contratual, sem prejuízo a quaisquer outras medidas jurídicas cabíveis à **AGILEPROCESS**, ao pagamento 100% (cem por cento) da **ANUIDADE FIXA** proporcional ao Prazo de Vigência remanescente do **MSA**, o que for maior.
- 3.6.** Todos os impostos, taxas e contribuições de qualquer natureza incidentes sobre os Serviços já estão incluídos nos Valores definidos no **ORDER FORM**. Caso ocorra aumento na carga tributária incidente sobre os Serviços, durante a vigência do **MSA**, os Valores serão automaticamente reajustados para refletir tal variação, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro do **MSA**.
- 3.7.** Os valores do **ORDER FORM** serão reajustados anualmente, em janeiro, pelo IGP-M/FGV ou por outro índice oficial que venha substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada, considerando a data-base dos Valores estabelecidos no **ORDER FORM**.
- 3.8.** Anualmente, em janeiro, a **AGILEPROCESS** apurará os valores médios de uso mensal da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** pela **CONTRATANTE** no ano-calendário anterior e, caso fique constatado que a **ANUIDADE FIXA** representa menos de 70% (setenta por cento) dos valores apurados, a **ANUIDADE FIXA** automaticamente será recalculada a fim de refletir a média de uso mensal da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** pela **CONTRATANTE** no ano-calendário imediatamente anterior.
- 3.8.1.** Da mesma sorte, os limites mensais de uso previstos na **ANUIDADE FIXA** também serão ajustados de forma a refletir a média de uso mensal da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** pela **CONTRATANTE** no ano-calendário imediatamente anterior.
- 3.9.** As despesas decorrentes da atividade da **AGILEPROCESS** correrão por conta desta, inclusive a quitação dos ônus fiscais, previdenciários, securitários e outros encargos decorrentes do exercício de suas atividades, exceto despesas de deslocamento e estadia como passagens aéreas, hotéis, traslado e alimentação para trabalhos *in-loco*, que serão de responsabilidade da **CONTRATANTE**. Para estes valores, a **AGILEPROCESS** compartilhará com a **CONTRATANTE** Nota de Débito ou Relatório de Despesas para pagamento.
- 3.10.** Os Serviços adquiridos não poderão ser reduzidos durante os 12 (doze) primeiros meses após a assinatura do **ORDER FORM**, sendo devidos integralmente os valores pactuados no **ORDER FORM** até o



final deste período. Caso a **CONTRATANTE** deseje reduzir os Serviços contratados após os 12 (doze) primeiros meses contados da assinatura do **ORDER FORM**, deverá notificar a **AGILEPROCESS**, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

3.11. Fica autorizada a **AGILEPROCESS** desde já, a seu exclusivo critério, a descontar, caucionar, ceder, transferir, por endosso ou cessão civil de crédito, no todo ou em parte, todos os direitos de crédito e garantia decorrentes do presente **MSA**, independente de anuência da **CONTRATANTE**, ficando os cessionários credores e beneficiários do crédito sub-rogados em todos os direitos de crédito deste instrumento.

3.12. Alguns acontecimentos supervenientes (por exemplo, mas sem se limitar a, o aumento de carga tributária, a variação cambial ou o aumento de preços dos fornecedores dos insumos utilizados para a atividade da **AGILEPROCESS**) podem fazer com o que os Serviços se tornem excessivamente onerosos para a **AGILEPROCESS**.

3.12.1. Nestes casos, a **AGILEPROCESS** reserva-se o direito de revisar seus preços e alterá-los de modo a reestabelecer o equilíbrio contratual entre as Partes.

3.12.2. A revisão mencionada ocorrerá sempre mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias, salvo nas hipóteses em que aguardar este prazo possa gerar dano grave ou de difícil reparação.

3.12.3. Após o recebimento do aviso de revisão, a **CONTRATANTE** deverá se manifestar, por escrito, em até 15 (quinze) dias sua aceitação ou discordância.

3.12.4. Caso o prazo mencionado no item 3.12.3. acima decorra sem manifestação, a proposta de revisão será considerada aceita tacitamente e a **CONTRATANTE** estará sujeita às novas condições comerciais propostas.

3.12.5. Se a **CONTRATANTE** não estiver de acordo com as alterações propostas, poderá rescindir o presente **MSA** sem quaisquer penalidades dentro do prazo mencionado no item 3.12.3.

4. DA VIGÊNCIA

4.1. O presente **MSA** entrará em vigor na data de assinatura do **ORDER FORM** e permanecerá válido pela Vigência Contratual estabelecida no **ORDER FORM** (“Prazo”).

4.1.1. O acesso à **PLATAFORMA AGILEPROCESS** será disponibilizado apenas quando da confirmação do pagamento da primeira parcela da **ANUIDADE FIXA**, exceto se autorizado expressamente de outra forma pela **AGILEPROCESS**.



4.2. O **MSA** considerar-se-á automaticamente prorrogado por períodos adicionais equivalentes ao Prazo, e assim sucessivamente, salvo se uma das Partes notificar a outra, por escrito, com 90 (noventa) dias de antecedência ao fim do Prazo, a respeito de sua intenção de não renovar o **MSA**.

4.2.1. Nos casos de renovação automática, aplicar-se-á o disposto no item 3.8. acima.

4.3. Caso a **CONTRATANTE** resolva rescindir este **MSA** antes dos 12 (doze) primeiros meses da assinatura do **ORDER FORM**, deverá pagar as parcelas da **ANUIDADE FIXA** restantes até o final do Prazo, ainda que a rescisão se dê antes da quitação da taxa do **Projeto de Implantação**, prevista no **ORDER FORM**, sem prejuízo de eventuais danos materiais e morais que poderão eventualmente ser apurados.

4.3.1. Os valores associados ao **Projeto de Implantação** são devidos em sua totalidade, mesmo que o **MSA** seja rescindido antes da sua quitação integral ou da conclusão do **Projeto de Implantação**.

4.4. A partir do 13º (décimo terceiro) mês contado a partir da assinatura do **ORDER FORM**, qualquer das Partes poderá rescindir o presente **MSA** mediante aviso prévio de 90 (noventa) dias.

4.5. Poderá qualquer uma das Partes considerar o presente **MSA** automaticamente rescindido, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, caso haja a decretação de falência, a apresentação de pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, ou a adoção de qualquer medida, voluntária ou não, cujos efeitos sejam análogos aos da falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, ou o início de qualquer processo de dissolução ou liquidação, ou a sujeição da outra Parte a qualquer interventor, síndico, administrador judicial ou terceiro com atribuições semelhantes.

4.6. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito, ou de força maior, a Parte impossibilitada de cumprir as suas obrigações deverá informar a outra de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento, e, no menor prazo possível, esclarecerá: as circunstâncias, as ações em curso para amenizar as perdas e solucionar o ocorrido, o tempo estimado de duração, e tudo mais que for necessário à compreensão do fato, de suas consequências e de sua solução. Caso os Serviços continuem sendo prestados pela **AGILEPROCESS**, a **CONTRATANTE** permanecerá obrigada ao cumprimento de suas obrigações previstas neste **MSA**.

4.7. A **AGILEPROCESS** poderá, ainda, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, sem que sejam devidas quaisquer indenizações à **CONTRATANTE**, resolver imediatamente o presente **MSA** por justo motivo, caso verifique que a **CONTRATANTE** está utilizando os Serviços de forma fraudulenta ou para cometer atos ilícitos. Nessas hipóteses, a resolução contratual tomará efeito imediatamente, podendo a **AGILEPROCESS**, mediante envio de notificação à **CONTRATANTE**, interromper de imediato a prestação



dos Serviços. Neste caso, ficará a **CONTRATANTE** sujeita à multa não compensatória prevista no item 3.5.2. acima, sem prejuízo de eventuais danos materiais e morais a serem apurados eventualmente.

4.7.1. Caso seja constatado qualquer infração à Propriedade Intelectual da **AGILEPROCESS**, a **CONTRATANTE** estará ainda sujeita à multa prevista na Cláusula 9 abaixo (Propriedade Intelectual).

4.8. O **MSA** poderá, ainda, ser resolvido por qualquer uma das Partes, em virtude de infração contratual não sanada, observado o procedimento indicado abaixo:

4.8.1. Verificada eventual infração contratual, a Parte inocente notificará, por escrito, a outra Parte acerca dessa infração, solicitando a reparação contratual no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de entrega da notificação. Se a Parte infratora não conseguir, dentro desse prazo, reparar a violação, ficará a Parte inocente autorizada a resolver este **MSA**.

4.8.2. Caso a infração contratual decorra por culpa ou dolo da **CONTRATANTE**, além da **AGILEPROCESS** poder resolver este **MSA** por justo motivo, ficará a **CONTRATANTE** sujeita ao pagamento da multa não compensatória prevista no item 3.5.2. acima.

4.9. A extinção do **MSA**, quer pelo término da vigência sem renovação, ou por resolução, não desobriga a **CONTRATANTE** do pagamento de qualquer parcela vencida ou dos serviços prestados até a data da rescisão.

4.9.1. Adicionalmente, as Partes permanecerão obrigadas ao cumprimento das obrigações constituídas e/ou às obrigações que de acordo com a legislação em vigor ou nos termos do **MSA** sobrevivam ao término do período de vigência do **MSA**.

4.10. Resolvido o presente **MSA**, em qualquer dos casos previstos nesta Cláusula 4, ou ainda por distrato celebrado entre as Partes, a licença de uso garantida à **CONTRATANTE** nos termos da Cláusula 2.2.1 será rescindida de pleno direito e a **CONTRATANTE** deverá deixar de usar a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** imediatamente, bem como deletar qualquer cópia da propriedade intelectual da **AGILEPROCESS** que estiver em sua posse. A **CONTRATANTE** em nenhuma hipótese poderá contratar terceiros para dar continuidade à prestação dos Serviços na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, independentemente do estágio em que eles se encontrarem no momento da rescisão do **MSA**, muito menos pleitear qualquer tipo de ressarcimento ou indenização em razão da interrupção dos Serviços.

5. DAS OBRIGAÇÕES

5.1. DAS OBRIGAÇÕES DA AGILEPROCESS



5.1.1. Constituem obrigações da **AGILEPROCESS**, nos termos deste **MSA**, além de outras aqui estabelecidas:

5.1.1.1. Prestar os Serviços por meio de pessoal capacitado, para que eles sejam prestados dentro de um padrão de qualidade e perfeição técnica exigível pelo mercado.

5.1.1.2. Prestar suporte técnico remoto, desde que incluídos no Plano de Atendimento contratado no **ORDER FORM**, em dias úteis do município de São Paulo e horário comercial (das 09h às 18h) através de e-mail ou telefone visando a corrigir problemas operacionais e esclarecer dúvidas a respeito do funcionamento da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**.

5.1.1.3. Desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** e previstas no presente **MSA**, manter a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** disponível por 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo, em cada mês civil (“SLA Mensal Contratado”), ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a) Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, sendo informadas com antecedência e a serem realizados em horário de baixa utilização da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**;
- b) Interrupções emergenciais decorrentes de necessidades de preservar a segurança da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, destinada a evitar e/ou fazer cessar a atuação de "hackers", bem como implementar correções de segurança;
- c) Qualquer indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves ou problemas laborais (exceto os que envolvem funcionários da **AGILEPROCESS**), eventuais discontinuidades provenientes dos fornecedores de serviços de tecnologia e comunicação, como por exemplo o hospedeiro dos servidores, operadoras de telecomunicação e energia elétrica;
- d) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente **MSA**.

5.1.1.3.1. Na hipótese da **AGILEPROCESS** não cumprir o SLA Mensal Contratado, a **CONTRATANTE** será elegível a receber um “Crédito de Serviço”, que poderá ser utilizado pela **CONTRATANTE** com a **AGILEPROCESS**, calculado conforme definido abaixo.



5.1.1.3.1.1. Os Créditos de Serviço são calculados pela porcentagem da respectiva mensalidade fixa (um doze avos da **ANUIDADE FIXA**) paga pelo cliente no mês de ocorrência do não cumprimento do SLA, de acordo com a tabela abaixo:

SLA MENSAL APURADO	PORCENTAGEM DE CRÉDITO DE SERVIÇO
Entre 0,01% e 1,00% abaixo do SLA Mensal Contratado	10%
Maior que 1,00% abaixo do SLA Mensal Contratado	20%

5.1.1.3.1.2. Tais Créditos de Serviço serão utilizados apenas para o abatimento de **VALORES VARIÁVEIS MENSALIS**.

5.1.1.3.1.3. Para fins de definição, SLA Mensal Apurado é calculado subtraindo-se de 100% o percentual de tempo em que o Sistema ficou “indisponível”. Sendo considerado o tempo, em minutos, a partir de 10 (dez) minutos de “indisponibilidade”. Por exemplo, se o tempo total de indisponibilidade contínua for de 225 (duzentos e vinte e cinco) minutos, será contabilizado para o cálculo do “SLA Mensal Apurado” o total de 215 (duzentos e quinze) minutos.

5.1.1.3.1.3.1. “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam as situações que o Sistema ficou integralmente fora do ar – os períodos de intermitências na disponibilidade, por exemplo, não serão computados para o SLA Mensal Apurado.

5.1.1.3.1.4. Em caso de descumprimento do SLA Mensal Contratado estabelecido na Cláusula 4.1.1.4. por três meses-calendário consecutivos, a **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente Contrato de pleno direito, sem a necessidade de aviso prévio ou incidência de



quaisquer penalidades para a **CONTRATANTE**.

5.1.1.4. Zelar pelo nome, pela imagem e pela marca da **CONTRATANTE**, não a expondo a qualquer situação que possa ser prejudicial à sua reputação, responsabilizando-se, inclusive, pela conduta de seus empregados, colaboradores, prestadores de serviços e prepostos.

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.2.1. A **CONTRATANTE** se obriga a fornecer todos os meios tecnológicos que permitam à **AGILEPROCESS** integrar a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** ao(s) sistema(s) de tecnologia e/ou à(s) plataforma(s) de comercialização virtual utilizados pela **CONTRATANTE**.

5.2.2. Os Serviços prestados por intermédio da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** tem por objetivo agilizar e facilitar a troca de informações e o monitoramento dos negócios realizados pela **CONTRATANTE** e empresas transportadoras. A **AGILEPROCESS** não é intermediária ou agente das empresas transportadoras cadastradas na **PLATAFORMA AGILEPROCESS** e, portanto, não se responsabiliza por eventuais falhas no serviço prestado pelas transportadoras à **CONTRATANTE**. É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE** garantir a integração com a transportadora.

5.2.3. A **CONTRATANTE** se obriga a: (i) dar totais condições para o funcionamento dos Serviços e customizações; (ii) manter um operador, cujo conhecimento seja suficiente para operação da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**; e (iii) manter equipamentos e condições apropriados para operação da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** (link de Internet e equipamentos de distribuição de rede de dados, tais como, “switches” e roteadores).

5.2.4. A **CONTRATANTE** se compromete a determinar, por meio de interfaces de administração disponíveis na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, um ou mais administradores que terão acesso às contas de administrador, que são as contas capazes de administrar as contas de usuário final. A **CONTRATANTE** é responsável por: (a) manter a confidencialidade da senha e das contas de administrador; (b) designar os indivíduos que estarão autorizados a acessar as contas de administrador e (c) garantir que todas as atividades relacionadas às contas de administrador estejam em conformidade com o presente **MSA** e **ORDER FORM**.

5.2.5. Durante o **Projeto de Implantação**, se a **CONTRATANTE** ficar mais de 30 (trinta) dias sem responder qualquer questionamento feito pela **AGILEPROCESS**, a **AGILEPROCESS** poderá rescindir o presente Contrato, sem quaisquer ônus ou multa, não sendo devida qualquer devolução de valores eventualmente já pagos pela **CONTRATANTE**, ficando a **CONTRATANTE** obrigada ao pagamento integral dos valores da **ANUIDADE FIXA** e de eventuais valores remanescentes relativos ao **Projeto de Implantação**.



5.2.6. A **CONTRATANTE** deverá tomar todas as medidas de segurança para que seu pessoal e/ou terceiros não violem nenhum direito de propriedade intelectual da **AGILEPROCESS**, e comunicar à **AGILEPROCESS**, imediatamente, em caso de qualquer violação à propriedade intelectual de que venha a ter conhecimento.

5.2.7. A **CONTRATANTE** deverá tomar todas as medidas necessárias para que a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** seja utilizada com observância deste **MSA** e se responsabilizará por quaisquer violações à propriedade intelectual da **AGILEPROCESS** ou de qualquer terceiro. Caso contrário, poderá a **AGILEPROCESS**, independente de aviso prévio à **CONTRATANTE**, bloquear ou suspender o uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** pela **CONTRATANTE** por prazo indeterminado, sendo a **CONTRATANTE** a única e exclusiva responsável pelos danos que vier a sofrer pela utilização indevida da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**.

5.2.8. A **CONTRATANTE** deverá manter sempre atualizado seu cadastro junto à **AGILEPROCESS** comunicando, imediatamente, sempre que houver quaisquer alterações em seus dados, incluindo, mas não se limitando a endereço, telefone e e-mail para contato.

5.2.9. A **CONTRATANTE** deverá responsabilizar-se, integral e exclusivamente, pelos atos praticados pelos usuários, terceiros autorizados pela **CONTRATANTE** para acessar a **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos praticados será sempre, única e exclusivamente da **CONTRATANTE**.

5.2.10. A **CONTRATANTE** deverá realizar pontualmente os pagamentos devidos nos termos deste **MSA**.

5.2.11. A **CONTRATANTE** deverá zelar pelo nome, pela imagem e pela marca da **AGILEPROCESS**, não expondo a **AGILEPROCESS** ou os seus serviços a qualquer situação que possa ser prejudicial à sua reputação, responsabilizando-se, inclusive, pela conduta de seus empregados, colaboradores, prestadores de serviços e prepostos.

5.2.12. A **CONTRATANTE** deverá informar imediatamente à **AGILEPROCESS** acerca de quaisquer eventos adversos relacionados ao cumprimento das obrigações assumidas no presente **MSA**.

5.2.13. A **CONTRATANTE** não realizará qualquer declaração em nome da **AGILEPROCESS** ou referente a seus serviços e/ou produtos, durante a vigência do presente **MSA** e após o seu encerramento, sem a sua prévia e expressa autorização.



5.2.14. A **CONTRATANTE** não deverá ceder ou de qualquer forma transferir a terceiros qualquer das obrigações ou responsabilidades decorrentes deste **MSA**, sem prévia e expressa anuência da **AGILEPROCESS**.

5.2.15. A **CONTRATANTE** responderá pela veracidade das informações prestadas, quando da assinatura do presente **MSA** e do **ORDER FORM**, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas na **ORDER FORM** e durante a relação contratual.

5.2.16. A **AGILEPROCESS** não será responsável por quaisquer inadimplementos das obrigações da **CONTRATANTE** que impliquem na obstrução, suspensão ou morosidade de seus serviços.

6. DA RESPONSABILIDADE LIMITADA DA AGILEPROCESS

6.1. Considerando que a **AGILEPROCESS** utiliza recursos de terceiros para a prestação dos Serviços contratados, os quais interagem com os serviços de terceiros e dependem da disponibilidade contínua de seus recursos para o correto funcionamento da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, na hipótese de terceiros deixarem de disponibilizar seus recursos em condições razoáveis para os Serviços, a **AGILEPROCESS** poderá interromper o fornecimento da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, sem que a **CONTRATANTE** tenha direito a qualquer reembolso, crédito ou outras compensações.

6.2. A **AGILEPROCESS** não é responsável por eventuais erros e/ou interrupções comprovadamente causadas pelo uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** combinado com outros softwares ou em conjunto com outros componentes, interfaces, hardware e/ou ambientes. A **AGILEPROCESS** também não é responsável em situações de “caso fortuito” ou “força maior”, tais como, a título de exemplo, o acontecimento dos eventos listados nas alíneas “a” a “d” da Cláusula 5.1.1.4 acima.

6.3. A **AGILEPROCESS** estará isenta de qualquer responsabilidade com a **CONTRATANTE** sobre prejuízos gerados pelo mau uso ou uso indevido da solução, bem como por erros cometidos na implementação e configuração de projeto sujeitos à homologação por parte da **CONTRATANTE**. A **AGILEPROCESS** se compromete a imprimir seu melhor esforço minimizar tais ocorrências.

6.4. A **AGILEPROCESS** não se responsabiliza pela logística e/ou pelo transporte do pedido, mas, tão somente pela gestão da entrega ao endereço de destino indicado pela **CONTRATANTE** e da retirada do produto do endereço indicado pela **CONTRATANTE**, sendo que serviços diversos do objeto deste **MSA** deverão ser contratados em apartado, por **ORDER FORM** firmado entre as partes signatárias.

6.5. A **AGILEPROCESS** fica isenta de qualquer responsabilidade relacionada aos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam ser causados em virtude do acesso, interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, por terceiros não autorizados, dos arquivos e comunicações armazenados, transmitidos ou colocados à disposição de terceiros através do Serviço.



6.6. A **AGILEPROCESS** não é, em nenhuma hipótese, responsável por quaisquer danos indiretos, emergentes, morais, punitivos e nem por lucros cessantes, perda de oportunidade e nem por perda de dados, independentemente de qualquer aviso.

6.7. A **AGILEPROCESS** não é responsável por quaisquer perdas e danos resultados das atividades desenvolvidas pela **CONTRATANTE** na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, nem pelo seu conteúdo.

6.8. As Partes concordam, livremente e de boa-fé, que, respeitadas as demais hipóteses de exclusão da responsabilidade previstas neste **MSA**, o valor da indenização devida em decorrência de danos diretos causados pelo inadimplemento das obrigações ora pactuadas, por uma Parte à outra ou por seus representantes, estará limitado ao valor total da **ANUIDADE FIXA** somado a 12 (doze) vezes o valor da média do **VALOR VARIÁVEL MENSAL**, exceto às cláusulas que já estabelecem indenizações específicas, e será devido apenas após trânsito em julgado de sentença judicial que tenha condenado uma das Partes ao pagamento da indenização à outra Parte. A limitação de responsabilidade prevista nesta Cláusula não se aplica a perdas que decorram diretamente de atos praticados com dolo, má-fé ou culpa consciente. Nenhuma das Partes será responsável por quaisquer danos indiretos e/ou lucros cessantes à outra Parte. Esgotado o limite aqui estabelecido, em razão ou decorrência do pagamento de uma única indenização ou de mais de uma delas, cessarão todos os direitos da Parte indenizada em pleitear indenização em face da outra Parte, seja a que título, tempo ou modo for.

7. DAS DEMANDAS DE TERCEIROS

7.1. A **CONTRATANTE** reconhece que é a única responsável pelos dados, produtos e/ou serviços que integra na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, bem como pelo cumprimento das normas de defesa do consumidor e demais legislações aplicáveis, no âmbito das atividades que desenvolve na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**. A **CONTRATANTE** se obriga a manter a **AGILEPROCESS** indene de quaisquer demandas movidas por terceiros em razão de vícios ou defeitos dos produtos ou serviços ofertados pela **CONTRATANTE**, pelas transportadoras contratadas ou qualquer fornecedor da **CONTRATANTE**, ou ainda pelo descumprimento de normas de defesa de consumidor ou qualquer outra legislação aplicável.

7.2. Na hipótese de a **AGILEPROCESS** ser demandada por terceiros, a **CONTRATANTE** se obriga a tomar todas as medidas necessárias para que a **AGILEPROCESS** seja excluída do polo passivo da ação. Caso essa exclusão não seja possível, a **CONTRATANTE** suportará todos os custos e despesas, inclusive, mas sem limitação, honorários advocatícios, que a **AGILEPROCESS** tiver de suportar para a sua defesa, adiantando os valores solicitados pela **AGILEPROCESS**, ou, caso não seja viável que a **CONTRATANTE** adiante os valores ou pague diretamente, a **CONTRATANTE** deverá reembolsar a **AGILEPROCESS** os montantes que esta tiver desembolsado no prazo de 2 (dois) dias úteis após solicitação da **AGILEPROCESS**. Caso a **AGILEPROCESS** seja condenada, a **CONTRATANTE** deverá pagar diretamente o valor da condenação ou adiantar os valores que terão de ser pagos pela **AGILEPROCESS**, mas, caso nenhuma dessas alternativas



sejam possíveis, a **CONTRATANTE** deverá reembolsar a **AGILEPROCESS**, no prazo de 2 (dois) dias úteis da solicitação da **AGILEPROCESS**, de todos os montantes que ela tiver desembolsado em eventual condenação.

8. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS DAS PARTES

8.1. Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as Partes declaram e garantem que:

8.1.1. A celebração deste **MSA** e do **ORDER FORM** não violam qualquer obrigação, contrato, lei ou regulamentação a que estejam vinculadas;

8.1.2. Têm plenos poderes e capacidade para celebrar o presente **MSA** e o **ORDER FORM** e cumprir com suas obrigações na forma aqui estabelecida; e

8.1.3. A execução deste **MSA** não infringe direitos de propriedade intelectual, patentes, marcas, segredos comerciais ou equivalentes, de terceiros, sob pena de indenização das perdas e danos apurados.

9. DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. Para os fins deste **MSA**, serão consideradas “Informações Confidenciais”, pertencentes ou relacionadas às Partes, todas e quaisquer informações, tangíveis ou intangíveis, transmitidas de forma oral, escrita ou de qualquer outro modo apresentadas, contendo ou não as expressões “confidencial” ou “sigiloso”, sobre si mesma, suas afiliadas, seus colaboradores, seus parceiros de negócio ou seus clientes, a que venha a Parte receptora ter acesso e conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas em razão da parceria comercial, incluindo, sem limitação, amostras, códigos de programação computacional, conhecimentos, contratos, dados, desenhos, diagramas, documentos de qualquer natureza, especificações, *know-how*, listas, materiais, modelos, planos, pormenores, projeções, registros, relatórios ou sistemas, sejam eles comerciais, contábeis, estratégicos, financeiros, institucionais, jurídicos, organizacionais, técnicos, de propriedade intelectual ou de inovações e aperfeiçoamentos das Partes, bem como Informações e dados pessoais e materiais relacionados com a Parte, seus representantes, consultores, investidores, licenciantes, fornecedores, fabricantes, consumidores, entre outros.

9.1.1. Para fins deste **MSA**, o termo “Afiliadas” inclui as respectivas controladoras – sejam elas pessoas naturais ou jurídicas, as subsidiárias, filiais, entidades sob controle comum, direta ou indiretamente, e seus Representantes.

9.1.2. Para fins deste **MSA**, o termo “Representantes” inclui os respectivos sócios, diretores, administradores, representantes legais, representantes designados, empregados, prestadores de serviços, prepostos e terceiros subcontratados.



9.1.3. Para fins deste **MSA**, não serão consideradas Informações Confidenciais os dados e as estatísticas gerados em razão do uso da **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, desde que tais dados e estatísticas sejam anonimizados, ou seja, não possam ser associados, direta ou indiretamente, a qualquer das Partes, seus Representantes ou clientes.

9.2. As Partes se obrigam, por si, suas Afiliadas e Representantes, a manter as Informações sob absoluto sigilo, obrigando-se a não as divulgar, sob qualquer forma, ou delas fazer qualquer uso comercial, sem o consentimento prévio e por escrito da Parte reveladora.

9.3. A obrigação de confidencialidade prevista nesta Cláusula não se aplicará a:

- (i) Informações que já sejam de domínio público ou que venham a se tornar de domínio público sem que tal fato decorra de culpa da Parte receptora;
- (ii) Informações que, comprovadamente, já sejam do conhecimento da Parte receptora;
- (iii) Informações que sejam recebidas de terceiros, desde que tal revelação não esteja direta ou indiretamente vedada pelo presente **MSA**; e
- (iv) Tenham sido divulgadas, por determinação judicial ou das autoridades públicas competentes, sendo que a Parte receptora deverá notificar previamente a Parte reveladora acerca da obrigação de divulgar tais informações.

9.4. A **CONTRATANTE** desde já se compromete a firmar acordos por escritos com quaisquer representantes, colaboradores e/ou afiliadas que receberem Informações Confidenciais da **AGILEPROCESS** de forma suficiente a garantir, minimamente, o cumprimento de todas as disposições do presente **MSA**, inclusive na hipótese de deixarem de exercer a função de sócios, diretores, administradores, representantes legais, representantes designados, empregados, prestadores de serviços, prepostos e terceiros subcontratados, conforme o caso. Para fins deste **MSA**, a **CONTRATANTE** neste ato, obriga-se e responde irrevogável e irreversivelmente, inclusive perante a **AGILEPROCESS**, por suas Afiliadas e Representantes, responsabilizando-se por todo e qualquer dano ou prejuízo que venham a causar por meio do descumprimento do presente **MSA**.

9.5. Caso uma das Partes seja obrigada, por determinação legal ou judicial, a divulgar as Informações Confidenciais, deverá imediatamente comunicar à outra Parte desta exigência, de forma que a esta possa intentar as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantir a manutenção do sigilo das Informações Confidenciais.



9.6. Na hipótese de insucesso das medidas estipuladas na Cláusula 8.5., as Partes se comprometem, desde já, a revelar a parcela das Informações Confidenciais estritamente necessárias para atender à determinação legal ou judicial, assim como envidará seus melhores esforços para que a essa parcela das Informações Confidenciais seja dispensado tratamento sigiloso.

9.7. As obrigações de confidencialidade aqui assumidas pelas Partes vigorarão pelo prazo de vigência deste **MSA** e por mais 05 (cinco) anos após o seu término.

9.8. As Partes reconhecem que (i) todas as Informações Confidenciais divulgadas por uma das Partes, suas Afiliadas e Representantes são de propriedade desta Parte e suas Afiliadas e Representantes, (ii) que as Informações Confidenciais são valiosas à Parte reveladora, e (iii) a divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais pode causar danos e prejuízos irreparáveis à Parte reveladora para os quais o ressarcimento de danos financeiros, apenas, pode não ser o recurso adequado.

9.8.1. A violação as obrigações de confidencialidade aqui previstas, ou ao disposto neste **MSA**, sujeitará a Parte reveladora – e suas Afiliadas e Representantes, conforme o caso – à indenização contratual de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), de natureza não compensatória, sem prejuízo das medidas e/ou recursos judiciais disponíveis à Parte reveladora, inclusive a de pleitear indenização adicional por perdas e danos. Esta pena é exigível a cada possível ato de violação da confidencialidade e não constituirá renúncia do direito da Parte reveladora ou de suas Afiliadas e Representantes de exigir a proteção permanente das Informações Confidenciais.

9.8.2. A Parte reveladora obriga-se a indenizar todas e quaisquer perdas e danos causados à Parte receptora por meio do descumprimento do presente **MSA**.

9.8.3. A Parte receptora obriga-se a informar imediatamente a Parte revelador a respeito de quaisquer violações das regras de sigilo ora estabelecidas que tiverem ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus Representantes.

9.8.4. Em caso de violação efetiva ou iminente ao estabelecido no presente **MSA**, a Parte reveladora terá o direito de obter execução específica e medidas cautelares como recurso para tais violações, sem a necessidade de criar garantias, sendo certo que tal medida cautelar será adicional – e não em substituição – a quaisquer outros recursos disponíveis à Parte reveladora, inclusive a indenização contratual e o pleito à indenização por perdas e danos.

10. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. As Partes reconhecem que a **AGILEPROCESS** é a única e exclusiva detentora de todos os direitos de propriedade intelectual incidentes sob a **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, as informações técnicas



correlatas e suas posteriores revisões, modificações, melhoramentos, customizações ou trabalhos derivados deles, incluindo, mas sem limitação, todos e quaisquer direitos autorais, patentes, segredos comerciais, marcas, *know how* e/ou quaisquer outros direitos referente à propriedade intelectual, que também são detidos pela **AGILEPROCESS** e não poderão ser utilizados em outros projetos, reproduzidos (no todo ou em parte), distribuídos, ou divulgados de qualquer forma pela **CONTRATANTE**, sob pena de indenização por perdas e danos (“Propriedade Intelectual”).

10.2. A **CONTRATANTE** reconhece e concorda que qualquer direito de propriedade intelectual, pertencente e que venha a pertencer à **AGILEPROCESS**, eventualmente utilizado em conexão com o objeto do presente **MSA**, permanecerá sob a titularidade da **AGILEPROCESS**. O direito de uso aqui contratado não poderá ser transferido em nenhuma hipótese pela **CONTRATANTE**, salvo por meio de consentimento prévio, expresso, específico e por escrito da **AGILEPROCESS**.

10.3. A **CONTRATANTE** declara que utilizará a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** e demais direitos de Propriedade Intelectual incidentes única e exclusivamente para as funcionalidades descritas no presente **MSA**, nos exatos termos e limites ora contratados.

10.4. A **CONTRATANTE** declara, de forma específica, que não possui ou virá a adquirir qualquer direito ou titularidade sobre a Propriedade Intelectual. As Partes confirmam neste ato que, durante e após o término do prazo de vigência deste **MSA**, toda a Propriedade Intelectual, bem como todo e qualquer elemento derivado dela, permanecerá a ser de única e exclusiva propriedade da **AGILEPROCESS**. A **CONTRATANTE** não poderá, a qualquer tempo: (i) questionar, opor, disputar ou contestar a validade ou o direito da **AGILEPROCESS** sob a Propriedade Intelectual; (ii) criar ou desenvolver quaisquer elementos que sejam idênticos ou semelhantes à Propriedade Intelectual; e/ou (iii) realizar qualquer requerimento ou registrar qualquer marca ou outro direito de propriedade intelectual que sejam idênticos ou semelhantes à Propriedade Intelectual.

10.5. A **CONTRATANTE** concorda que qualquer uso da Propriedade Intelectual deverá ser cessado de forma imediata após o término ou a rescisão do presente **MSA**.

10.6. Exceto conforme previsto expressamente na Cláusula 2.2 deste **MSA**, a **CONTRATANTE** não poderá, em hipótese alguma, copiar, reproduzir (no todo ou em parte), distribuir, reivindicar ou de qualquer forma utilizar qualquer Propriedade Intelectual pertencente e/ou licenciados à **AGILEPROCESS**. A **CONTRATANTE** não poderá ainda fazer engenharia reversa, descompilar, descriptografar, desofuscar, desmascarar ou desmontar, no todo ou em parte, quaisquer recursos da **PLATAFORMA AGILEPROCESS** ou de qualquer informação de qualquer natureza.

10.7. A violação ao previsto nesta Cláusula sujeitará a **CONTRATANTE**— e suas Afiliadas e Representantes, conforme o caso – à indenização contratual de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), de



natureza não compensatória, sem prejuízo das medidas e/ou recursos judiciais disponíveis à **AGILEPROCESS**, inclusive a de pleitear indenização adicional por perdas e danos.

10.8. A **AGILEPROCESS** declara possuir todos os direitos sobre a **PLATAFORMA AGILEPROCESS** necessários para o licenciamento do uso à **CONTRATANTE** e para a prestação dos Serviços.

10.9. Ao usar a **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, a **CONTRATANTE** concorda com a utilização da sua marca (nome, marca e/ou logomarca) em materiais publicitários, publicações e propriedades da **AGILEPROCESS** que listem empresas que usem os Serviços prestados pela **AGILEPROCESS**.

10.10. Os nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos da **AGILEPROCESS** não poderão ser adulterados ou modificados, bem como não poderão ser objeto de venda, licenciamento, locação, comodato, doação, transferência ou transmissão onerosa ou gratuita.

11. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

11.1. Para fins do presente instrumento, os termos “Controladora”, “Dado Pessoal”, “Operadora”, “Titular” e “Tratamento”, independentemente de estarem no plural ou singular, masculino ou feminino, deverão ser lidos e interpretados de acordo com a Lei Federal n. 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”).

11.2. As Partes declaram, por meio deste instrumento, que cumprem toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive a LGPD, sem exclusão das demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

11.3. As Partes reconhecem que no âmbito do objeto deste **MSA**, a **CONTRATANTE** atuará somente na qualidade de Controladora, ou seja, responsável pelas decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais (“Controladora”) e a **AGILEPROCESS** somente na qualidade de Operadora, ou seja, responsável pelo tratamento de Dados Pessoais em nome da Controladora (“Operadora”), conforme as definições, as obrigações e responsabilidades aplicáveis, nos termos das leis aplicáveis e da Lei nº 13.709 de agosto 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”).

11.4. No escopo deste **MSA**, e em seu uso dos Serviços, a **CONTRATANTE** será responsável por cumprir todas as exigências previstas na LGPD e nas leis aplicáveis em relação ao tratamento de qualquer Dado Pessoal transmitido ou inserido na **PLATAFORMA AGILEPROCESS**, garantindo, ainda, que todas as instruções fornecidas à **AGILEPROCESS** sejam lícitas.

11.5. São obrigações exclusivas da **CONTRATANTE**, incluindo, sem limitação:



11.5.1. Cumprir todas as obrigações de transparência e licitude aplicáveis à coleta, armazenamento, compartilhamento e demais atividades de Tratamento de Dados Pessoais, conforme princípios e regras previstos na LGPD, atendendo, inclusive, a uma das bases legais previstas na LGPD;

11.5.2. Garantir a regularidade da transferência ou fornecimento de acesso aos Dados Pessoais para a **AGILEPROCESS** para fins de tratamento nos termos deste **MSA**; e

11.5.3. Garantir que suas instruções para a **AGILEPROCESS** sobre o tratamento de Dados Pessoais cumprem a LGPD e demais leis aplicáveis, além de zelar pela precisão, qualidade e legalidade dos Dados Pessoais e dos meios pelo qual os obtém.

11.6. A **CONTRATANTE** informará imediatamente à **AGILEPROCESS** se não for capaz de cumprir suas responsabilidades previstas nesta Cláusula ou na LGPD e demais leis aplicáveis.

11.7. São obrigações da **AGILEPROCESS**, incluindo, sem limitação:

11.7.1. A **AGILEPROCESS** tratará apenas Dados Pessoais para os fins descritos neste **MSA** ou conforme acordado de outra forma dentro do escopo das instruções lícitas da **CONTRATANTE**, salvo se exigido de outra forma pelas leis aplicáveis. A **AGILEPROCESS** não é responsável pelo cumprimento de nenhuma Lei de Proteção de Dados aplicável à **CONTRATANTE** ou ao seu respectivo setor que não seja geralmente aplicável à **AGILEPROCESS**.

11.7.2. Ao ficar ciente de que não pode tratar Dados Pessoais conforme as instruções da **CONTRATANTE** devido a uma exigência prevista em qualquer lei aplicável, a **AGILEPROCESS**: (i) comunicará imediatamente à **CONTRATANTE** acerca de tal exigência legal obedecendo ao limite permitido pela lei aplicável; e (ii) quando necessário, interromperá todo o tratamento (exceto o mero armazenamento e manutenção da segurança dos Dados Pessoais afetados), até o momento em que a **CONTRATANTE** emitir novas instruções que possam ser cumpridas pela **AGILEPROCESS**. Caso a presente disposição seja invocada, a **AGILEPROCESS** não será responsabilizada perante a **CONTRATANTE** nos termos deste **MSA** por não prestar os Serviços aplicáveis devidos até o momento em que a **CONTRATANTE** emitir novas instruções lícitas sobre o tratamento, sendo que, considerando o eventual não exercício da presente disposição pela **AGILEPROCESS** em nada agasta o dever legal da **CONTRATANTE** e suas respectivas responsabilidades em relação à licitude do Tratamento decorrentes de sua posição de Controladora dos Dados Pessoais.

11.7.3. A **AGILEPROCESS** implementará e manterá medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra violações de Dados Pessoais ("Medidas de Segurança"). Não obstante alguma disposição em contrário, a **AGILEPROCESS** poderá modificar



ou atualizar as Medidas de Segurança a seu exclusivo critério, desde que tal modificação ou atualização não gere um prejuízo material à proteção oferecida a tais medidas.

11.7.4. A **AGILEPROCESS** garantirá que todo o pessoal autorizado por ela a tratar os Dados Pessoais em seu nome estará sujeito às devidas obrigações de confidencialidade (seja por previsão em contrato ou na lei) em relação a esses Dados Pessoais.

11.7.5. Respeitados os limites técnicos e jurídicos existentes, a **AGILEPROCESS** empregará seus melhores esforços no sentido de colaborar com a **CONTRATANTE** no atendimento às solicitações recebidas por Titulares de Dados Pessoais em relação a seus direitos previstos na LGPD.

11.7.6. A **AGILEPROCESS** excluirá ou devolverá todos os dados da **CONTRATANTE**, incluindo Dados Pessoais (incluindo cópias deles) tratados nos termos deste **MSA**, na ocasião de rescisão ou expiração da prestação de seu serviço, conforme os procedimentos e prazos estipulados, ressalvando que esta exigência não se aplicará aos casos em que a **AGILEPROCESS** for obrigada pela lei aplicável a reter os dados da **CONTRATANTE** no todo ou em parte, ou aos dados da **CONTRATANTE** arquivados nos sistemas de backup, dados estes que a **AGILEPROCESS** isolará em segurança e protegerá contra tratamentos, excluindo-os de acordo com suas práticas de exclusão.

11.8. Desde já as Partes se comprometem a não transferir ou compartilhar entre elas Dados Pessoais sensíveis, conforme definição legal estabelecida na LGPD.

11.9. As Partes se comprometem a restringir o acesso aos Dados Pessoais apenas aos seus funcionários que necessitem do acesso para exercer a sua atividade, observados os deveres de confidencialidade aplicáveis.

11.10. Cabe exclusivamente à **CONTRATANTE** processar as respostas às solicitações dos Titulares ou terceiros que versem sobre os Dados Pessoais inseridos nas **PLATAFORMAS AGILEPROCESS**, definindo sua forma e conteúdo.

11.10.1. Ao receber requisição proveniente de Titulares ou quaisquer terceiros (inclusive autoridades públicas) em relação aos Dados Pessoais tratados em decorrência deste **MSA**, deverá a **AGILEPROCESS** transmitir tal requisição à Controladora ou, a seu critério, indicar ao Titular os meios de contato da **CONTRATANTE** para que este possa assim efetivar suas solicitações.

11.10.2. Em situações de requisições oficiais, caso a **AGILEPROCESS** esteja legalmente impossibilitada de dar ciência à **CONTRATANTE**, deverá atender ao comando (desde que acredite



ser lícito), informando a **CONTRATANTE** sobre a providência adotada na primeira oportunidade possível.

11.10.3. Em qualquer hipótese na qual a **AGILEPROCESS** tenha, obrigatoriamente, que adotar providências em nome da **CONTRATANTE** junto a Titulares ou terceiros, deverá a **CONTRATANTE** reembolsá-la de todos os gastos e despesas decorrentes de tais providências.

11.11. Ao tomar conhecimento sobre qualquer violação aos Dados Pessoais tratados em decorrência do presente **MSA**, a Parte em questão deverá notificar a outra Parte, sem demora indevida e observados os eventuais prazos legais aplicáveis, a partir do momento de ciência do incidente. Referida notificação deverá conter as informações previstas no artigo 48, §1º, da LGPD que estiverem razoavelmente disponíveis e não será interpretada como uma admissão de culpa ou de responsabilidade da Parte notificante.

11.12. Cada uma das Partes será individualmente responsável pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na LGPD. Sendo assim, caso uma das Partes seja demandada em razão de ato ou omissão, seja por culpa ou não, da outra Parte, a Parte responsável deverá assumir a responsabilidade da demanda e indenizar a Parte prejudicada de todo e qualquer prejuízo, incluindo juros, multa e honorários advocatícios que esta vier a comprovadamente incorrer, no prazo de até 5 (cinco) dias a contar do recebimento da notificação a ser enviada pela Parte prejudicada nesse sentido.

11.13. A **CONTRATANTE** reconhece que a **AGILEPROCESS** pode acessar e tratar Dados Pessoais em escala global conforme o necessário para prestar o Serviço conforme este **MSA**. Caso ocorra transferência, a **AGILEPROCESS** garantirá que tais transferências sejam feitas de acordo com as exigências das leis de proteção de dados aplicáveis.

11.14. Com o objetivo de executar o objeto deste **MSA**, fica a **CONTRATANTE** desde já ciente que a **AGILEPROCESS** poderá envolver terceiros nas atividades de Tratamento, inclusive na modalidade de subcontratação.

11.15. Em qualquer caso, se a **AGILEPROCESS** ou qualquer autoridade competente entender que as atividades de Tratamento determinadas pela **CONTRATANTE** são, em todo ou em parte, ilícitas ou antiéticas, poderá a **AGILEPROCESS** deixar de realizar imediatamente a prática de tais atos ou mesmo encerrar este **MSA**, independentemente de quaisquer formalidades, multas ou sanções.

12. DAS COMUNICAÇÕES

12.1. Qualquer notificação extrajudicial ou comunicação efetuada nos termos deste **MSA** deverá ser enviada para os dados indicados na **ORDER FORM**, por correio registrado, *courier* ou entrega pessoal, sendo considerada efetuada somente quando efetivamente recebida pela Parte a que for dirigida, nos



endereços e à atenção das pessoas indicadas na **ORDER FORM**. Notificações eletrônicas também serão consideradas como notificações por escrito.

12.2. Qualquer Parte deverá, mediante regras de comunicação definidas no presente **MSA**, atualizar à outra Parte o seu endereço ou seus dados de destinatário caso haja alteração deles.

12.3. Qualquer Parte poderá, de tempos em tempos, mediante regras de comunicação definidas no presente **MSA**, indicar outro endereço ou destinatário diferente ou adicional aos quais as notificações e comunicações deverão ser enviadas a partir das suas indicações.

13. DAS CONDIÇÕES GERAIS

13.1. O presente **MSA** deverá ser regido e interpretado de acordo com os seguintes princípios:

a) Os cabeçalhos e títulos deste **MSA** servem apenas para conveniência de referência e não limitarão ou afetarão o significado das cláusulas, parágrafos ou itens aos quais se aplicam;

b) Toda e qualquer referência a quaisquer Partes ou pessoas incluem seus sucessores, representantes e cessionários autorizados; e

c) Para fins deste **MSA**, (i) palavras (incluindo termos em letras maiúsculas aqui definidos) no singular deverão ser interpretadas de forma a incluir o plural e vice-versa e palavras (incluindo termos em letras maiúsculas aqui definidos) de certo gênero deverão ser interpretadas de forma a incluir o outro gênero, conforme exigido pelo contexto; (ii) os termos “deste”, “neste” e “presente”, bem como expressões semelhantes, deverão, exceto se disposto o contrário, ser interpretados para se referir ao **MSA** como um todo (incluindo seus anexo, alterações, substituições e consolidações e respectivas complementações e aditamentos), e não a qualquer disposição particular do **MSA**; (iii) a expressão “incluindo” e expressões semelhantes, quando utilizadas no **MSA**, deverão significar “incluindo, mas não se limitando a,”.

13.2. As Partes declaram e garantem uma à outra que têm direito de celebrar e capacidade para executar por completo o presente **MSA** e que a celebração e o cumprimento do mesmo não viola, infringe ou caracteriza um evento de violação ou infração a qualquer lei, decisão judicial, administrativa ou arbitral ou quaisquer outros contratos ou acordos celebrados por cada uma das Partes, inclusive entre si.

13.3. Serão consideradas como verdadeiras as declarações constantes no presente **MSA**.

13.4. As Partes concordam que este **MSA**, juntamente com o **ORDER FORM**, constituem o acordo integral entre as Partes com relação às questões aqui tratadas, prevalecendo sobre quaisquer outros



entendimentos, orais ou escritos, e demais comunicações entre as Partes, em relação aos temas aqui contemplados.

13.5. Exceto nas hipóteses previstas neste instrumento, os direitos relativos ao **MSA** não podem ser transferidos ou cedidos, no todo ou em parte, sem a prévia autorização, por escrito, da outra Parte.

13.6. O presente **MSA** não implica em qualquer outra forma de associação, consórcio ou solidariedade ativa ou passiva entre as Partes e nenhuma delas poderá, validamente, representar a outra perante terceiros sem que receba autorização expressa, formal e por escrito para tanto.

13.7. As Partes reconhecem que na presente contratação inexistirá qualquer relação de emprego entre empregados e prepostos de uma Parte à outra, e que, por consequência, cada Parte assume integral e exclusiva responsabilidade por toda e qualquer eventual reclamação trabalhista que vier a ser proposta por empregados ou prepostos da outra Parte, em função do objeto do **MSA** ou seus eventuais aditamentos, mesmo que houver legislação, jurisprudência e/ou outra qualquer circunstância de caráter judicial ou extrajudicial que possa provocar interpretação diferente.

13.8. A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições do presente **MSA** não implicará na nulidade ou invalidade das demais.

13.9. A falta ou atraso por qualquer das Partes em exercer qualquer de seus direitos sob o presente **MSA** não deverá ser considerada renúncia ou novação, e não afetará o subsequente exercício de tal direito. Qualquer renúncia produzirá efeitos somente se for especificamente outorgada por escrito.

13.10. O presente **MSA** é realizado em caráter irrevogável, irretroatável e intransferível e obriga as Partes e cumpri-lo, qualquer título, bem como seus herdeiros e sucessores, a qualquer tempo, e revoga e substitui quaisquer acordos verbais ou escritos entre as Partes anteriores à assinatura deste instrumento.

13.11. O presente **MSA** comporta execução específica das obrigações de fazer que dele sejam derivadas e/ou decorrentes nos termos do Código de Processo Civil.

13.11.1. Este **MSA**, em conjunto com o **ORDER FORM**, serve como título executivo extrajudicial na forma da legislação processual civil, para todos os efeitos legais. Nesse sentido, os valores originados ou decorrentes deste **MSA** serão cobráveis por meio de processo de execução.

13.12. O presente **MSA** será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.



13.13. As Partes declaram capacidade de identificar e compreender o teor das condições do **MSA** e demais documentos integrantes, bem como terem conhecimento das regras legais aplicáveis.

13.14. As Partes concordam que executarão as obrigações contidas neste **MSA** de forma ética e de acordo com as leis aplicáveis, sobretudo em observância à Lei 12.846/13, ao *FCPA* dos Estados Unidos da América (*U.S. Foreign Corrupt Practices Act*), e, ainda, mas não se limitando, às demais leis que proíbem o suborno comercial, pagamentos indevidos a funcionários públicos e lavagem de dinheiro, tanto brasileiras quanto aquelas provenientes de outros países em que qualquer das Partes tenha atuação (“as Leis Anticorrupção”). Ademais, a **CONTRATANTE** declara que conhece e concorda com o conteúdo do Código de Conduta e da Política Anticorrupção da **AGILEPROCESS**, disponível no site da **AGILEPROCESS**, e se compromete a cumpri-los integralmente, sob pena de ficar configurado o descumprimento do **MSA**, sem prejuízo de indenização por perdas e danos, caso venham a acontecer.

13.14.1. As Partes concordam que elas, seus sócios, administradores, representantes, empregados, prepostos e/ou terceiros subcontratados não autorizarão ou farão qualquer pagamento ou entrega de presentes ou qualquer coisa de valor, pecuniário ou moral, oferta ou promessa de pagamentos ou presentes de qualquer tipo, direta ou indiretamente, com relação a este **MSA** para qualquer funcionário de qualquer governo, para que ele seja influenciado, a obter ou reter qualquer negócio ou garantir uma vantagem indevida, bem como para qualquer pessoa física, para que este seja indevidamente influenciado a proporcionar qualquer vantagem indevida.

13.14.2. Caso não sejam cumpridas as determinações anticorrupção descritas acima, ficará caracterizado o inadimplemento da respectiva Parte, facultando a resolução imediata do **MSA** a exclusivo critério da outra Parte, sem prejuízo das medidas e/ou recursos judiciais disponíveis à mesma, inclusive a de pleitear indenização por perdas e danos.

13.15. A **CONTRATANTE** declara que conhece e concorda com todas as políticas da **AGILEPROCESS**, disponível no site da **AGILEPROCESS**, e se compromete a cumpri-los integralmente, sob pena de ficar configurado o descumprimento do **MSA**, sem prejuízo de indenização por perdas e danos, caso venham a acontecer.

13.16. A **AGILEPROCESS** poderá alterar unilateralmente os dispositivos deste **MSA**, conforme se fizer necessário para viabilizar melhorias e adequações nos Serviços.

13.17. Cada Parte será responsável pelo recolhimento dos tributos respectivos, não sendo de responsabilidade da **AGILEPROCESS**, em hipótese alguma, nem mesmo com relação a obrigações acessórias, o pagamento de tributos nos quais a Parceira figure como contribuinte.



13.18. Quaisquer litígios, dúvidas ou controvérsias decorrentes de ou relativas, direta ou indiretamente, a este **MSA** deverão ser comunicados por escrito por uma Parte à outra.

13.19. As Partes envidarão seus melhores esforços para dirimir quaisquer litígios, dúvidas ou controvérsias de modo amigável por meio de negociações diretas mantidas de boa-fé, em prazo não superior a 90 (noventa) dias contados da data do recebimento da comunicação prevista na Cláusula 12.18.

13.20. Durante o prazo previsto na Cláusula 12.19, qualquer uma das Partes, se julgar que não há a possibilidade de conciliação amigável, poderá declarar encerradas as negociações mediante notificação à Parte contrária.

13.21. Não havendo acordo amigável no prazo previsto na Cláusula 12.19 ou enviada a notificação prevista na Cláusula 12.20, as Partes elegem o foro da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar qualquer disputa decorrente deste **MSA**.

13.22. Este **MSA** considerar-se-á celebrado e obrigatório entre as Partes quando as Partes concluírem a sua firma digital, no **ORDER FORM**, e constituem obrigações válidas e exigíveis, para todos os fins legais, sendo certo que, assim procedendo, as Partes declaram ter lido e compreendido todos os termos e condições deste **MSA**, representando a vontade de todos que o assinam, como prova documental e título executivo extrajudicial, para todos os fins e efeitos.



ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. ROTEIRIZAÇÃO E SEPARAÇÃO DE ENTREGAS E COLETAS

Por meio das informações extraídas automaticamente do sistema de gestão da CONTRATANTE sobre todas as coletas e entregas que precisam ser realizadas, a AGILEPROCESS geolocaliza os endereços, gera todas as rotas necessárias e otimiza a frota para a próxima jornada. Por ser integrado ao sistema de gestão, os roteiros são gerados com apenas um clique. Ao fim, o roteirizador encaminha a rota e todas as informações necessárias para a sua execução ao motorista, de forma que este é liberado para iniciar a sua jornada.

2. GESTÃO DE ENTREGAS E COLETAS

A PLATAFORMA AGILEPROCESS retorna todas as informações automaticamente para o sistema de gestão da CONTRATANTE, sem a necessidade de digitação ou qualquer intervenção humana, os dados ficam disponíveis no painel de indicadores da PLATAFORMA AGILEPROCESS. As principais informações são armazenadas e geram gráficos gerenciais que são mantidos e atualizados em tempo real.

3. INTEGRAÇÃO COM SOFTWARES PARCEIROS

A PLATAFORMA AGILEPROCESS, por meio do AGILEHUB, permite comunicação entre o embarcador e as transportadoras da CONTRATANTE. O AGILEHUB, permite o compartilhamento de informações de acordo com as necessidades do embarcador (fotos, assinaturas, geolocalização e outros dados relacionados ao recebedor e à entrega dos produtos).

4. COMPROVANTES DIGITAIS COM CERTIFICAÇÃO

A PLATAFORMA AGILEPROCESS dispõe de ferramenta que permite, diretamente no aplicativo, que o entregador colete a assinatura do cliente em um canhoto digital. É gerado um documento assinado pelo entregador que contém os dados da entrega, o canhoto digital assinado, a rota, geolocalização, entre outros pontos. Este documento é certificado juridicamente e qualquer alteração realizada posteriormente, torna-o inválido. Sua garantia é legal através da ICP-Brasil – Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.