TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES - CUNHA TECNOLOGIA

1. INFORMAÇÕES INICIAIS

1.1. A **CUNHA TECNOLOGIA,** doravante simplesmente denominada de "CONTRATADA", utiliza estes Termos e Condições Gerais de Fornecimento (TCG) como base para todas as contratações que envolvem o fornecimento de soluções em telecomunicações.

1.2. Aqui você encontrará todas as informações, direitos, responsabilidades e obrigações gerais vinculadas às contratações formalizadas com a CUNHA TECNOLOGIA.

1.3. Este documento sempre estará vinculado a um CONTRATO no qual constam todos os detalhes dos produtos e/ou serviços fornecidos pela CUNHA TECNOLOGIA, logo este TCG e o CONTRATO devem sempre ser analisados em conjunto, não podendo ser dissociados um do outro.

1.4. Todo CONTRATO da CUNHA TECNOLOGIA obrigatoriamente conterá um hiperlink que conduzirá a este TCG para que ambos os documentos sejam analisados em conjunto.

2. DADOS DA CONTRATANTE/CLIENTE

2.1. Todos os dados e informações necessárias do CLIENTE/CONTRATANTE constarão sempre no CONTRATO.

3. DEFINIÇÕES

3.1. CUNHA TECNOLOGIA: é uma empresa de tecnologia especializada no setor de telecomunicações e segurança eletrônica;

3.2. CONTRATO(S): documento formalizado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, no qual constam todos os detalhes dos produtos e/ou serviços fornecidos pela CUNHA TECNOLOGIA;

3.3. PARTES: CONTRATADA e CONTRATANTE, quando designadas em conjunto;

3.4. SOLUÇÃO(ÕES) CUNHA TECNOLOGIA: identificação geral para todos os produtos e serviços fornecidos pela CUNHA TECNOLOGIA, cujas especificidades constam no CONTRATO vinculado a este TCG;

3.5. SERVIÇO: é toda e qualquer atividade realizada à CONTRATANTE. Inclui-se nesta classificação trabalhos de consultoria para implementação de soluções desenvolvidas pela CUNHA TECNOLOGIA, treinamento dos usuários, assessorias em processos de gestão, técnicos ou quaisquer outros prestados por pessoas ligadas, direta ou indiretamente à CUNHA TECNOLOGIA;

3.6. PABX: PABX (Private Automatic Branch Exchange) é uma central telefônica privada que gerencia as ligações internas e externas de uma empresa, permitindo o uso de ramais;

3.7. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador do setor no Brasil.

3.8. TOLL FRAUD (FRAUDE DE TARIFAÇÃO): Acesso não autorizado ao sistema de telefonia visando a realização de chamadas telefônicas onerosas sem o conhecimento ou consentimento do titular;

3.9. TCG: este instrumento denominado Termos e Condições Gerais de Fornecimento e Cessão de Uso do Software, registrado no Cartório de Pessoas Jurídicas.

4. OBJETO E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

4.1. O presente TCG tem por objeto estabelecer a base jurídica e regulatória padronizada para o fornecimento de equipamentos, licenciamento de software, infraestrutura em nuvem, implantação, suporte técnico e manutenção de centrais PABX, soluções de telecomunicações, tecnologia da informação e para segurança eletrônica, pela FORNECEDORA à CONTRATANTE, mediante a celebração de CONTRATOS vinculados a este instrumento.

4.2. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE suporte técnico para as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, visando prestar esclarecimentos e orientações para a correta utilização.

4.3. Não se compreendem como suporte técnico e devem ser remunerados de acordo com o valor de hora técnica, conforme previsão do CONTRATO, ou negociados por CONTRATO específico:

4.3.1. Correções de erros ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do sistema, de falhas do equipamento, ou do sistema operacional, ou da instalação elétrica ou de erros em outros programas da CONTRATANTE;

4.3.2. Serviços de atualização ou conversões dos sistemas e/ou da base de dados da CONTRATANTE, assim como configuração para conexão com o banco de dados, quando estes não são contratados junto à CONTRATANTE;

4.3.3. Novos treinamentos de usuários realizados após a finalização da implantação da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA.

4.4. O CONTRATO, parte indissociável do presente TCG, conterá descrição, data e forma do fornecimento de produtos e da prestação dos serviços referentes à implementação das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, além de treinamento dos usuários da CONTRATANTE e assinatura das PARTES no ato da contratação.

4.5. O uso das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA pela CONTRATANTE deverá restringir-se às finalidades previstas neste TCG ou no CONTRATO, sendo expressamente proibida qualquer utilização que viole as leis vigentes.

5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. Por ocasião da implantação da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o(s) valor(es) informado(s) no CONTRATO.

5.2. A CONTRATADA apenas se responsabiliza pela entrega da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA e SERVIÇOS relacionados contratados no último CONTRATO firmada entre as PARTES, revogando-se eventuais documentos firmados anteriormente que contenham o mesmo objeto.

5.3. A partir da liberação da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA para uso, a CONTRATANTE pagará uma mensalidade no valor e condições de pagamento especificadas no CONTRATO vinculado a este TCG.

5.4. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que pagamentos parciais não serão admitidos.

5.5. Das parcelas vincendas poderão ser emitidas duplicatas com cobrança bancária.

5.6. A ocorrência de pagamentos parciais sujeitará a CONTRATANTE às consequências do inadimplemento.

5.7. O inadimplemento de quaisquer parcelas decorrentes deste TCG por prazo superior a 30 (trinta) dias corridos da data de vencimento da respectiva

obrigação sujeitará a CONTRATANTE, sem prejuízo das demais sanções previstas no presente TCG e, eventualmente, no CONTRATO, à multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor inadimplido, com incidência de correção monetária pelo IPCA ou outro índice que melhor reflita a inflação, além de juros moratórios legais de 1% (um por cento) ao mês.

6. OBRIGAÇÕES REGULATÓRIAS E HOMOLOGAÇÃO

6.1. A CONTRATADA garante que todos os equipamentos de telecomunicações (hardwares, gateways, telefones IP, bem como produtos da área de tecnologia da informação e segurança eletrônica) comercializados ou comodatados possuem certificação e homologação vigentes expedidas pela ANATEL, em estrita observância à Resolução Anatel nº 715/2019 e regulamentações pertinentes.

6.2. As SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA fornecidas devem permitir à CONTRATANTE a adequação à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), abstendo-se a CONTRATADA de fornecer soluções que configurem bypass (desvio de rotas) irregular ou clandestino de chamadas.

6.3. A configuração do sistema PABX garantirá, nos casos de contratação desta solução, de forma irrestrita e incondicional, o roteamento gratuito das chamadas destinadas aos Serviços Públicos de Emergência (polícia, bombeiros, socorro médico), independentemente de bloqueios operacionais configurados nos ramais.

7. REAJUSTE

7.1. Ocorrerá reajuste dos valores (planos, usuário, hora técnica, e outros), estabelecidos no CONTRATO, a cada 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do CONTRATO, de acordo com o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST).

8. IMPLANTAÇÃO DAS SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA

8.1. As SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA serão fornecidas pela CONTRATADA e implantadas para uso da CONTRATANTE mediante disposições combinadas entre as partes no CONTRATO vinculado a este TCG.

8.2. Atividades não previstas no escopo de implantação da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA com as quais a CONTRATADA não tenha expressamente concordado em realizar no CONTRATO, serão de responsabilidade da CONTRATANTE, que fica ciente que pode trazer dificuldades gerais, de

cumprimento de cronograma ou até mesmo provocar deficiências nos sistemas.

8.3. O início das responsabilidades da CONTRATADA em relação à atualização do software e suporte técnico do sistema se dará após a finalização da implantação, que será informada pela equipe técnica à CONTRATANTE.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações gerais da CONTRATANTE:

9.1.1. Disponibilizar e manter a infraestrutura necessária para utilização das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, como equipamentos e conexão com a rede mundial de computadores, responsabilizando-se pelos custos decorrentes;

9.1.2. Manter a sua equipe treinada acerca da operação da SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA;

9.1.3. Garantir que todos os USUÁRIOS tenham mais de 18 (dezoito) anos ou, se menores (menor aprendiz, por exemplo), tenham autorização dos responsáveis para utilizar as tecnologias fornecidas;

9.1.4. Manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a CONTRATADA;

9.1.5. Comunicar, via Canal de Comunicação formal informado no CONTRATO, à CONTRATADA qualquer problema que eventualmente ocorra na utilização das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA;

9.1.6. Em caso de divergência sobre a execução dos serviços, a CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA os motivos do inconformismo no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de término do respectivo serviço;

9.1.7. Após a informação do inconformismo, a CONTRATADA fará uma análise dos motivos e dará um retorno sobre a aceitação ou não da divergência em 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da notificação formal, e indicará o prazo de solução em caso de aceite;

9.1.8. Observar os termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), notadamente quanto aos termos do artigo 7º e incisos, no que toca às possibilidades de realização de tratamentos de dados dos usuários;

9.1.9. Assegurar que todos os dados pessoais de titulares pessoas físicas sejam devidamente protegidos, na forma das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18);

9.1.10. Permitir o livre acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados, ao local e equipamentos, presencial ou remotamente, onde serão realizados os serviços objeto deste TCG, prestando-lhes todos os esclarecimentos sempre que necessário;

9.1.11. Pagar pontualmente os valores de implantação, se houverem, e de manutenção mensal, independente da forma (total ou parcial) e frequência do uso do sistema, sob pena de pagamento das penalidades previstas neste instrumento;

9.1.12. Respeitar as limitações técnicas das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, que permitam o uso apenas de determinadas maneiras, não sendo permitido:

9.1.12.1. Contornar quaisquer limitações técnicas da solução tecnológica;

9.1.12.2. A realização de engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do software, exceto e somente na medida em que esta atividade seja expressamente permitida pela legislação aplicável, não obstante essa limitação;

9.1.12.3. A realização de mais licenças do software do que aquelas especificadas no CONTRATO;

9.1.12.4. A publicação do software para a cópia por outras pessoas;

9.1.12.5. O aluguel, o arrendamento ou empréstimo do software;

9.1.12.6. A transferência do software para terceiros;

9.1.12.7. O uso para fins proibidos por lei.

10. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações gerais da CONTRATADA:

10.1.1. Garantir à CONTRATANTE que as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA funcionarão regularmente, com excelência na prestação dos SERVIÇOS, inclusive no que toca à segurança das informações que serão carregadas pela CONTRATANTE na SOLUÇÃO CUNHA

TECNOLOGIA, pelas quais a CUNHA TECNOLOGIA declara sua responsabilidade, nos limites da sua atuação;

10.1.2. Garantir os sistemas tecnológicos contra falhas internas do programa, tais como dispositivos de deleção de registros ou corrupção devido à lógica de programação utilizada;

10.1.3. Fornecer, ato contínuo à adesão deste TCG, acesso à SOLUÇÃO CUNHA TECNOLOGIA pelo prazo estabelecido entre as PARTES no CONTRATO;

10.1.4. Suspender o acesso às SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA quando as regras legais e de utilização da mesma, estabelecidas neste TCG, estiverem sendo desrespeitadas ou ainda, ao final da vigência da contratação, independentemente de aviso prévio;

10.1.5. Realizar o atendimento inicial, na forma das previsões de SLA contidas neste instrumento, das solicitações de reparos decorrentes de falhas internas das soluções tecnológicas[1] ou na prestação dos SERVIÇOS, sem custos adicionais:

10.1.5.1. O atendimento e solução serão, sempre que possível, realizados por meio remoto;

10.1.5.2. O suporte técnico, poderá contemplar também esclarecimentos de dúvidas pontuais, problemas referentes às configurações e operação do sistema de modo geral.

10.1.6. Manter as soluções tecnológicas no ar via web à CONTRATANTE com acesso disponível via rede internet 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com nível de serviço SLA (Service Level Agreement ou Contrato de Nível de Serviço) de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) do expediente comercial da CONTRATADA, salvo em virtude de serviços de manutenção no sistema, falhas no fornecimento de energia e/ou na prestação de serviços de telecomunicação ou ações de terceiros;

10.1.7. Manter sigilo sobre todos os dados da CONTRATANTE de que tenha conhecimento.

10.2. A CONTRATADA estará isenta de responsabilidade:

---

[1] *Consideram-se falhas internas de solução tecnológica, para o presente TCG: erros funcionais e comandos ausentes.*

10.2.1. Por falha de operação realizada por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa da CONTRATADA;

10.2.2. Por problemas definidos como “caso fortuito” ou “força maior”, contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADES

11.1. A CONTRATADA será integralmente responsável por implementar e manter medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos dados, informações e conteúdos carregados, processados, armazenados ou transmitidos por meio das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, de acordo com as melhores práticas de mercado, normas técnicas aplicáveis e legislação vigente.

11.2. A CONTRATADA será integralmente responsável por danos diretos causados à CONTRATANTE em decorrência de incidentes de segurança comprovadamente originados por negligência, imperícia ou imprudência na manutenção da infraestrutura das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA.

11.3. A CONTRATADA não será responsabilizada por incidentes de segurança que decorram exclusivamente de: (i) uso indevido das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA pela CONTRATANTE ou seus usuários, em desacordo com as orientações fornecidas pela CONTRATADA; (ii) eventos comprovadamente caracterizados como caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil, desde que não tenham sido agravados por falha, negligência ou ausência de medidas de segurança razoáveis por parte da CONTRATADA; (iii) falhas em softwares ou serviços de terceiros não fornecidos nem geridos pela CONTRATADA, desde que tais falhas não estejam relacionadas à integração, configuração ou gestão sob responsabilidade da CONTRATADA.

11.4. A FORNECEDORA compromete-se a entregar a solução com os protocolos de segurança padrão de mercado ativos, incluindo firewalls equivalentes para mitigar invasões.

12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (*SERVICE LEVEL AGREEMENT* - SLA)

12.1. Será aplicado a este instrumento um acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), que representará o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela CONTRATADA como indicador de excelência técnica, com base nos critérios definidos a seguir.

12.2. O nível de prioridade no atendimento de ocorrências terá como referência os seguintes critérios de severidade:

Alta: Problemas com risco de alto impacto que possam causar prejuízos financeiros e/ou à imagem de forma imediata (Ex. vazamento de dados confidenciais, ataques externos, etc.).

Média: Situações que podem gerar prejuízos caso não sejam adotadas medidas corretivas em um prazo razoável, podendo resultar em impactos financeiros e operacionais de média gravidade. (Ex. falta de acesso, paralisação das soluções tecnológicas, não funcionamento adequado da ferramenta que impeçam a atuação regular, etc.).

Baixa: Falhas de pequeno impacto que precisam receber atenção para que a entrega ocorra da maneira apropriada e que, todavia, não tenham potencial de causar impactos financeiros relevantes.

Severidade	**Tempo Máximo de REAÇÃO à abertura do chamado**	**Tempo Máximo de RESOLUÇÃO do chamado**	**Tempo Máximo de ATENDIMENTO do chamado (REAÇÃO+SOLUÇÃO)**
Alta	4 horas	24 horas	28 horas
Média	8 horas	36 horas	44 horas
Baixa	12 horas	48 horas	60 horas

12.3. Todos os atendimentos, independentemente da severidade, serão realizados em horas úteis, ou seja, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira.

12.4. Para a severidade “Média” ou “Baixa” contagem de tempo será suspensa ao final de cada dia útil e retomada do ponto de parada no primeiro dia útil subsequente.

12.5. Nos casos de chamados classificados com as severidades “Alta”, o atendimento será contínuo até a sua resolução.

12.6. Caso a solução definitiva requeira um tempo maior do que o especificado na coluna “Tempo Máximo de Atendimento do Chamado”, devido à sua complexidade, uma solução de contorno deve ser sugerida pela CONTRATADA.

12.7. Não são computados para o cálculo do SLA:

12.7.1. Paradas programadas para manutenção, devidamente comunicadas com antecedência mínima de 48 horas;

12.7.2. Tempo de espera de resposta da CONTRATANTE, quando esta for demandada para tomar providências, apresentar informações ou documentos necessários à solução da situação prejudicial;

12.7.3. Interrupções decorrentes de falhas nas operadoras de telefonia pública ou no link de internet da CONTRATANTE;

12.7.4. Tempo de resposta de terceiros participantes da relação que não estiverem sob controle da CONTRATADA, como plataformas tecnológicas utilizadas na prestação dos serviços, profissionais técnicos de outras áreas e outras pessoas, físicas ou jurídicas, contratados pela CONTRATANTE.

13. VIGÊNCIA

13.1. Este TCG terá vigência indeterminada e será aplicado a todos os CONTRATOS para fornecimento das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA.

14. BACKUP

14.1. A CONTRATADA assume a responsabilidade pela guarda dos bancos de dados e dos backups das informações adicionadas pela CONTRATANTE nas SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, mantendo a integridade destas informações, quando houver a contratação de serviços de guarda em nuvem, com prazo variável, conforme previsto no CONTRATO.

14.2. Para os casos em que a própria CONTRATANTE for a responsável pela contratação de serviços em nuvem ou por bancos de dados em servidores próprios, mesmo que compartilhados à CONTRATADA por meio das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, a CONTRATANTE terá a responsabilidade de guarda e segurança das informações.

15. CUSTOMIZAÇÕES E CONFIGURAÇÕES DO SOFTWARE

15.1. Toda tratativa de configurações, instruções e melhorias, independentemente da origem da solicitação, pode ser solicitada ao setor de desenvolvimento da CONTRATADA, exclusivamente pela CONTRATANTE.

15.2. As CUSTOMIZAÇÕES solicitadas pela CONTRATANTE, em razão de características particulares, serão cobradas à parte e calculadas em horas

técnicas para análise, programação e treinamento, e serão alvo de negociação específica.

15.3. Toda e qualquer CUSTOMIZAÇÃO realizada será de propriedade intelectual exclusiva da CONTRATADA, devido ao desenvolvimento realizado, podendo as partes ajustarem o contrário em termo específico, desde que a CONTRATADA seja devidamente compensada pela CONTRATANTE.

16. RESCISÃO

16.1. A contratação relacionada a este TCG poderá ser rescindida por qualquer das PARTES a qualquer tempo, **sem justo motivo e sem penalidades**, através de notificação expressa, direcionada aos e-mails que constam na qualificação das partes no CONTRATO, com 30 dias de antecedência.

16.1.1. A rescisão pela CONTRATANTE antes do pagamento integral do valor relacionado à implantação, previsto no CONTRATO, ensejará no dever de pagamento do valor integral da implantação.

16.1.2. O cancelamento ou desistência do serviço por parte da CONTRATANTE exime a CONTRATADA da devolução de qualquer quantia paga, tendo em vista que os serviços serão considerados prestados e as licenças fornecidas até a data do respectivo pedido.

16.1.3. As contratações de linhas telefônicas seguirão as regras previstas pela ANATEL para aplicação de eventual rescisão.

16.2. Sem prejuízo de outras penalidades contratuais ou das perdas e danos, as PARTES poderão dar o presente TCG por rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

16.2.1. Incapacidade, desaparelhamento, inidoneidade técnica ou má-fé de qualquer uma das PARTES;

16.2.2. Inadimplência, por qualquer das PARTES, dos termos estipulados neste instrumento ou no CONTRATO;

16.2.3. Infração à legislação vigente;

16.2.4. Falência, dissolução ou recuperação judicial ou extrajudicial homologada ou declarada da outra PARTE.

16.3. Na hipótese de rescisão por justo motivo decorrente de descumprimento contratual por qualquer das partes, a parte que tiver dado causa à rescisão

ficará sujeita ao pagamento de multa compensatória equivalente a 20% (vinte por cento) do valor correspondente às últimas 12 (doze) mensalidades vigentes à época da rescisão.

17. PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1. Todos os títulos e direitos relativos às SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA e às suas cópias pertencem à CONTRATADA e são protegidos legalmente pelas leis de propriedade intelectual, de informática e de direitos autorais aplicáveis.

17.2. A CONTRATANTE, pelo presente instrumento, não adquire qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, tampouco sobre e/ou relacionados às SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA ou parte delas.

17.3. A CONTRATANTE não poderá utilizar as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA contratadas para outra finalidade que não seja a prevista neste instrumento e no CONTRATO vinculado.

17.4. A CONTRATANTE não terá acesso ao código fonte das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, por se tratar de propriedade intelectual da CONTRATADA ou, eventualmente, de terceiros fornecedores.

17.5. A CONTRATADA assegura à CONTRATANTE que o banco de dados e as eventuais gravações de áudio armazenadas nas SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA, quando for o caso, são de propriedade desta, comprometendo-se a permitir a exportação desses dados em formatos padronizados (ex: .CSV para dados, .WAV/.MP3 para áudio) em caso de encerramento contratual, caso a CONTRATANTE não possua bancos de dados próprios.

17.5.1. A CONTRATANTE deverá executar a exportação dos dados acima no painel web disponibilizado no ato da contratação.

18. CESSÃO DE USO DE LOGOMARCA E NOME DA CONTRATANTE

18.1. A CONTRATANTE poderá ceder seus direitos relativos ao uso de logomarca e nome da empresa, bem como opiniões dos sócios da CONTRATANTE acerca do objeto deste TCG e/ou CONTRATO, mediante solicitação que será realizada via e-mail dos sócios da CONTRATANTE.

18.2. A cessão dos direitos a que se refere essa cláusula compreende a veiculação por todo o território nacional ou no exterior.

18.3. A veiculação poderá se dar por televisão, internet, artigos de revistas, livros e quaisquer outros meios de comunicação existentes ou que venham a ser inventados, passíveis de veicular, transmitir e retransmitir.

19. CONFIDENCIALIDADE

19.1. Todos os dados inseridos pela CONTRATANTE nas SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA serão tidos como CONFIDENCIAIS E SIGILOSOS na relação entre as PARTES.

19.2. Em razão do presente TCG e do CONTRATO, a CONTRATADA se obriga a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais, inovações ou aperfeiçoamento de quaisquer produtos e/ou transações da CONTRATANTE, que lhe venham a ser confiados, sejam eles de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, não podendo sob qualquer hipótese divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, sob pena de responder civil e criminalmente, nos termos da legislação vigente.

19.3. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo, não utilizando as informações inseridas no banco de dados das SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA para quaisquer outras funções que não a mencionada no item acima, em proveito próprio ou alheio, durante a vigência da relação com a CONTRATANTE, tampouco, após a extinção contratual.

20. CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LEI 13.709/2018)

20.1. Para fins da presente relação, as PARTES declaram o compromisso de ambas para com a proteção de direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, firmando, deste modo, o compromisso de conformidade com os termos da Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD).

20.2. Nos termos da LGPD, a CONTRATANTE atua como Controladora dos dados de seus colaboradores, usuários e clientes inseridos nas SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA.

20.3. Já a CONTRATADA atua estritamente como Operadora, tratando os dados (números, CDRs, gravações de voz, etc.) unicamente para a execução do CONTRATO.

20.4. Sendo contratada a funcionalidade de gravação de voz, cabe única e exclusivamente à CONTRATANTE a obrigação de obter o consentimento dos titulares ou garantir a base legal adequada para tal captação perante terceiros, isentando a CONTRATADA de responsabilidades por captação ilícita.

20.5. Todos os dados coletados por uma das PARTES e compartilhados com a outra, deverão ser coletados e tratados com base nas permissões legais previstas na LGPD, principalmente quando necessário o consentimento, que sempre deverá ser expresso e específico.

20.6. A CONTRATADA poderá subcontratar terceiros ou utilizar suboperadores para a execução dos serviços e para o tratamento de dados pessoais, desde que:

a. permaneça integralmente responsável perante a CONTRATANTE por todos os atos e omissões de tais terceiros;

b. assegure que os subcontratados ou suboperadores observem os mesmos níveis de segurança, confidencialidade e conformidade legal, especialmente em relação à Lei nº 13.709/2018 (LGPD), exigidos neste instrumento; e

c. formalize contratos escritos com tais terceiros, impondo obrigações equivalentes às aqui previstas.

20.7. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, informar a relação dos subcontratados e suboperadores utilizados, bem como notificar previamente a CONTRATANTE sobre qualquer alteração relevante nessa cadeia.

20.8. Caso qualquer uma das PARTES tome conhecimento da ocorrência de Incidente de Proteção de Dados, deverá realizar a comunicação da outra parte no prazo de 24 horas, contado da ciência do fato.

20.8.1. A comunicação em apreço deverá conter: (i) data e hora do evento e da ciência do fato; (ii) listagem de dados e titulares afetados; (iii) dados de contato do Encarregado; (iv) informações do agente causador do fato; (v) descrição dos potenciais riscos identificados; e (vi) relato acerca das medidas tomadas para mitigação dos riscos identificados e cópia do Procedimento de Resposta à Incidentes (PRI) aplicado ao caso, se existir.

20.8.2. As informações acima poderão ser enviadas de forma gradual, no prazo indicado, se for verificado que tal envio pode auxiliar, mitigar riscos e agilizar a solução do incidente.

20.9. Caso alguma das PARTES receba demandas de Titulares de Dados Pessoais, da ANPD ou de algum outro órgãos fiscalizador, para exercício de algum dos direitos e obrigações previstos na LGPD, e estas tenham relação com a contratação havida entre as Partes, deverá informar a outra parte, no prazo de 24 horas, contado do recebimento da demanda, para que esta possa tomar eventuais medidas pertinentes.

20.10. Se alguma das PARTES for demandada em juízo em razão de tratamento irregular de dados pessoais originados unicamente na sua atuação e espectro de responsabilidade, esta se compromete a envidar todos os esforços necessários para demonstrar a inexistência de responsabilidade da outra parte, inclusive pugnando ao juízo o reconhecimento da ilegitimidade para compor o polo passivo da ação.

20.11. Ainda, deverá a PARTE demandada em juízo informar a outra PARTE da existência da demanda judicial em até 24 horas do momento em que tomar ciência do fato. Caso exista ordem judicial para manutenção de segredo de justiça acerca da existência da demanda judicial, a PARTE estará liberada desta obrigação por força da ordem judicial.

20.12. Cada Parte será integralmente responsável por qualquer violação à legislação de proteção de dados pessoais aplicável, inclusive à Lei nº 13.709/2018 (LGPD), decorrente de ação ou omissão própria, obrigando-se a indenizar e manter a outra Parte indene por quaisquer perdas, danos, multas, penalidades, condenações, custos ou despesas, inclusive honorários advocatícios, que venham a ser impostas ou suportadas em razão de uso indevido, tratamento irregular ou descumprimento das obrigações legais relacionadas a dados pessoais, na medida de sua responsabilidade.

20.13. A CONTRATADA declara que a execução dos serviços poderá envolver a transferência internacional de dados pessoais, inclusive em razão do uso de infraestruturas em nuvem, APIs e serviços de terceiros localizados fora do território nacional.

20.14. Nesses casos, a CONTRATADA compromete-se a assegurar que toda transferência internacional de dados pessoais observe integralmente o disposto nos artigos 33 a 36 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), garantindo que o país de destino proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ou que sejam adotadas garantias contratuais, técnicas e organizacionais

suficientes, tais como cláusulas contratuais específicas, medidas de segurança e mecanismos de governança.

20.15. Ao término da prestação de serviços, a CONTRATADA garante a eliminação segura de todos os dados pessoais, excetuadas as situações onde o tratamento dos dados pessoais encontrar fundamento na LGPD ou regulamentações relacionadas.

21. CONDIÇÕES GERAIS

21.1. As PARTES declaram expressamente ter tomado conhecimento prévio do integral conteúdo do presente, tendo-o compreendido de forma clara, simples e objetiva, reconhecendo sua complexidade em razão de sua natureza.

21.2. A CONTRATADA se reserva o direito de retomar os acessos, quando os usuários da CONTRATANTE utilizarem as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA de forma diversa daquela estipulada no presente instrumento.

21.3. A CONTRATANTE expressamente autoriza a CONTRATADA a colher e utilizar seus dados técnicos e operacionais presentes nas SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA para fins de estudos e melhorias nas mesmas.

21.4. A CONTRATADA prestará os SERVIÇOS ora contratados sem subordinação hierárquica, sendo da sua competência e desenvolvimento das atividades inerentes aos domínios pelos quais é responsável.

21.5. As PARTES reconhecem e declaram que este TCG não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia, associativa ou societária entre elas, seus empregados, prepostos ou prestadores de serviços direta ou indiretamente envolvidos na consecução do seu objeto, cabendo individualmente a cada uma das partes remunerá-los e cumprir com todas as obrigações, contribuições e benefícios da previdência social e outros decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, social ou qualquer outra relacionada à relação de emprego ou de trabalho, isentando-se as partes, mutuamente, de toda e qualquer responsabilidade nesse sentido.

21.6. O TCG e o CONTRATO não configuram qualquer regime de exclusividade de atuação da CONTRATADA à CONTRATANTE e/ou à sua área de atuação, segmento e/ou ramo de atividade, exceto se devidamente salvaguardado, através de acordo escrito entre as PARTES.

21.7. A CONTRATANTE obriga-se a manter as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA sob rigorosa guarda e proteção, impedindo, por si e por seus prepostos, a sua indevida utilização, divulgação ou reprodução.

21.8. A CONTRATANTE se obriga a utilizar as SOLUÇÕES CUNHA TECNOLOGIA apenas para fins lícitos, respondendo de forma exclusiva e integral por práticas ilícitas que vier a adotar, estando a CONTRATADA isenta de quaisquer responsabilidades nestes casos.

21.9. Assume-se para efeito deste TCG e as PARTES concordam expressamente que existe um consenso mundial acerca de não haver programa de computador totalmente isento de falhas. Na hipótese da ocorrência de qualquer defeito no software, objeto deste TCG, que não seja resolvido pelo serviço de suporte da CONTRATADA, esta deverá ser notificada formalmente para resolvê-lo, observando-se os prazos contratualmente estabelecidos, antes que lhe seja atribuída qualquer responsabilidade ou lhe requeira qualquer ressarcimento ou indenização.

21.10. Qualquer tolerância das PARTES, no que diz respeito às obrigações aqui assumidas, não será interpretada como novação ou alteração das cláusulas contratuais, nem servirá de precedente invocável por uma contra a outra, devendo ser considerada mera liberalidade da parte tolerante.

21.11. Os casos específicos e/ou omissos serão resolvidos nos termos da legislação vigente e/ou de comum acordo entre as PARTES.

21.12. A transferência/cessão dos direitos e das obrigações ora estabelecidas no presente TCG poderão ser realizadas somente com anuência expressa das PARTES, mediante realização de Termo Aditivo apropriado.

21.13. Toda e qualquer alteração relativa ao CONTRATO, só terá validade se inserida em Termo Aditivo escrito e assinado pelos representantes legais das PARTES, claramente identificados no aditamento.

21.14. Os endereços físicos e eletrônicos das PARTES, para fins de serem encaminhadas correspondências por correio e formalizadas as notificações, são aqueles constantes no preâmbulo do CONTRATO.

21.15. Este TCG será aplicado a todas as contratações ocorridas entre a CONTRATADA e os CONTRATANTES das soluções tecnológicas da CUNHA TECNOLOGIA, todavia, sua aplicação ocorrerá de forma complementar e subsidiária nas hipóteses em que os documentos específicos vinculados a este instrumento dispuserem de forma diversa, por ajuste específico

realizado entre as partes no CONTRATO ou proposta comercial vinculada ao CONTRATO.

21.16. Todos os CONTRATOS vinculados a este TCG são pactuados em caráter irretratável e irrevogável, obrigando também todos os herdeiros e sucessores dos contratantes.

21.17. A CONTRATADA poderá suspender a execução dos serviços e fornecimento, sem ônus para si, na fase em que se encontrar, caso a CONTRATANTE descumpra qualquer obrigação prevista neste TCG.

22. FORO

22.1. Fica eleito, com a expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o foro da cidade de Rio do Sul (SC), para dirimir dúvidas e/ou questões resultantes da interpretação e/ou execução do presente TCG.

Rio do Sul (SC), 27 de julho de 2026.