# CONTRATO DE ASSINATURA DA PLATAFORMA MITRA

Software como Serviço (SaaS)

> Contrato celebrado entre a Mitra e o Cliente qualificado no Termo de Contratação, vigente por prazo indeterminado.

## DEFINIÇÕES

**Plataforma Mitra (ou "Plataforma").** Ambiente de software disponibilizado pela Mitra em nuvem e acessado por navegador, compreendendo o Builder, o One Data Model, o One Point of Action, os Digital Workers e os demais módulos indicados no Termo de Contratação.

**Builder.** Ambiente da Plataforma em que o Cliente, seus usuários e seus Digital Workers criam e evoluem aplicações.

**One Data Model.** Camada que unifica, em um modelo único, os dados dos sistemas que o Cliente conectar à Plataforma.

**One Point of Action.** Camada pela qual a Plataforma executa ações e escritas de volta nos sistemas conectados pelo Cliente.

**Digital Worker.** Agente de inteligência artificial executado em ambiente isolado, que opera na Plataforma de forma autônoma, dentro do escopo e das permissões definidos pelo Cliente.

**Aplicações do Cliente.** Aplicações, modelos, fluxos, instruções, parametrizações e integrações criados pelo Cliente na Plataforma.

**Dados do Cliente.** Dados inseridos, conectados, processados ou gerados pelo Cliente na Plataforma.

**Usuário Nomeado.** Pessoa física identificada, autorizada pelo Cliente a acessar a Plataforma por credencial pessoal e intransferível.

**Termo de Contratação (ou "Proposta").** Documento comercial assinado pelas Partes que define módulos, escopo, quantidade de usuários, limites de uso, valores e prazos.

**SaaS (Software como Serviço).** Modelo em que o software é executado na infraestrutura da Mitra e disponibilizado como serviço, sem entrega de cópia, sem instalação e sem download pelo Cliente.

**Incidente.** Erro ("bug") ou indisponibilidade que impeça ou degrade o uso de funcionalidade contratada.

## CLÁUSULA 1. PARTES E DOCUMENTOS

**1.1.** São Partes deste Contrato a **MITRA TECNOLOGIA EM SISTEMAS LTDA.**, CNPJ nº 32.286.417/0001-59, com sede na Av. Uirapuru, nº 840, Loja 1, Cidade Jardim, CEP 38.412-166, Uberlândia/MG ("Mitra"), e a pessoa jurídica qualificada no Termo de Contratação ("Cliente").

**1.2.** A relação é regida pelo Termo de Contratação, por este Contrato e pelos anexos técnicos eventualmente firmados. Havendo conflito, prevalece o Termo de Contratação quanto a escopo, valores, limites de uso e prazos, e este Contrato quanto às demais matérias.

**1.3.** As Partes declaram paridade e simetria na negociação, nos termos do art. 421-A do Código Civil. Este Contrato não é de adesão: o Cliente teve liberdade para propor alterações, tratadas por aditivo.

## CLÁUSULA 2. OBJETO

**2.1.** O objeto é a assinatura de uso da Plataforma Mitra, em regime de Software como Serviço, por prazo indeterminado, sem exclusividade e a título oneroso.

**2.2.** **Serviço em nuvem, sem instalação.** A Plataforma é executada integralmente em infraestrutura de nuvem contratada e gerida pela Mitra, e acessada pelo Cliente por navegador, mediante credencial. Não há entrega de cópia do software, instalação em servidores ou estações do Cliente, download de executáveis, nem procedimento de atualização ou manutenção de ambiente a cargo do Cliente.

**2.3.** **Atualização contínua.** Correções, melhorias, novos recursos e novas versões são aplicados pela Mitra diretamente em produção, sem custo adicional e sem ação do Cliente. Todos os clientes operam sempre a versão vigente da Plataforma.

**2.4.** A Mitra pode evoluir a Plataforma, sua arquitetura, seus provedores de infraestrutura e sua interface, desde que não reduza materialmente as funcionalidades contratadas. A descontinuação de funcionalidade contratada será comunicada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, com indicação de alternativa equivalente quando houver.

**2.5.** As funcionalidades contratadas são as descritas no Termo de Contratação e demonstradas em apresentação técnica prévia, cuja aderência o Cliente declara ter constatado. Itens de roadmap não constituem obrigação, salvo se expressamente previstos no Termo de Contratação.

**2.6.** São de responsabilidade do Cliente a conexão de internet adequada, o navegador em versão suportada e as credenciais e liberações de acesso aos sistemas que decidir conectar à Plataforma.

## CLÁUSULA 3. ACESSO E USO

**3.1.** O acesso é feito por Usuários Nomeados, na quantidade contratada. As credenciais são pessoais e intransferíveis, vedado o compartilhamento. O Cliente administra perfis e permissões e responde pelos atos praticados com as credenciais de seus usuários.

**3.2.** O Cliente deve manter o sigilo das credenciais, ativar autenticação multifator quando disponível, revogar acessos de pessoas desligadas e comunicar imediatamente à Mitra qualquer suspeita de uso indevido.

**3.3.** É vedado ao Cliente: (i) sublicenciar, revender, ceder ou disponibilizar a Plataforma a terceiros; (ii) realizar engenharia reversa, descompilação ou extração de código, ressalvadas as hipóteses legais; (iii) utilizar a Plataforma para desenvolver produto ou serviço concorrente; (iv) contornar limites técnicos, controles de acesso ou mecanismos de medição de uso; (v) empregar a Plataforma para finalidade ilícita ou que viole direitos de terceiros.

**3.4.** Os limites de uso, assim entendidos usuários, ambientes, volume de dados, execuções e capacidade computacional, são os do Termo de Contratação. Verificado excedente, a Mitra comunicará o Cliente e as Partes ajustarão a contratação por proposta complementar.

## CLÁUSULA 4. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, DIGITAL WORKERS E APLICAÇÕES DO CLIENTE

**4.1. Modelos de IA de terceiros.** A Plataforma utiliza modelos de inteligência artificial de terceiros. Quando o Termo de Contratação previr o uso de conta ou chave própria do Cliente junto ao provedor de IA, a relação com esse provedor é direta entre Cliente e provedor e regida pelos termos daquele, não respondendo a Mitra por sua disponibilidade, preço, políticas ou alterações.

**4.2. Natureza das saídas de IA.** As saídas geradas por inteligência artificial são probabilísticas e podem conter imprecisões. Não constituem aconselhamento contábil, fiscal, jurídico, financeiro ou de investimento. Cabe ao Cliente revisar e homologar as saídas antes de utilizá-las em decisões, comunicações externas ou cumprimento de obrigações legais.

**4.3. Autonomia e supervisão.** Os Digital Workers executam tarefas de forma autônoma, incluindo escrita de dados nos sistemas conectados, estritamente dentro do escopo e das permissões concedidos pelo Cliente. Compete exclusivamente ao Cliente definir esse escopo, conceder e revogar permissões, estabelecer aprovações humanas em processos sensíveis e supervisionar a execução. A Plataforma disponibiliza ao Cliente registros (logs) das execuções.

**4.4. Homologação.** Antes de colocar em produção aplicações ou fluxos que impactem operações críticas ou terceiros, o Cliente é responsável por testá-los em ambiente de homologação.

**4.5. Titularidade das Aplicações do Cliente.** As Aplicações do Cliente são de titularidade do Cliente, que pode usá-las livremente na Plataforma durante a vigência. Permanecem de titularidade exclusiva da Mitra a Plataforma, o Builder, o runtime, os componentes, os agentes, os modelos de integração e a infraestrutura. A execução das Aplicações do Cliente depende de assinatura vigente.

**4.6. Sistemas de terceiros.** A Mitra não responde pela disponibilidade, pelo desempenho, pela alteração de interfaces (APIs) ou pelo resultado de processamentos de sistemas de terceiros conectados à Plataforma por decisão do Cliente.

## CLÁUSULA 5. PREÇO, REAJUSTE E INADIMPLÊNCIA

**5.1.** O Cliente pagará os valores previstos no Termo de Contratação e em propostas complementares, em moeda corrente nacional.

**5.2.** Os pagamentos são devidos nas datas e na periodicidade estabelecidas no Termo de Contratação, independentemente do início ou do término dos serviços de implantação.

**5.3.** Os valores serão reajustados anualmente pela variação positiva do IPCA, adotando-se o INPC caso este seja superior no período, ou o índice que legalmente os substituir. A data-base é o mês de assinatura do primeiro Termo de Contratação.

**5.4.** A cobrança será enviada por meio eletrônico ao endereço constante do cadastro do Cliente. Não recebida até 5 (cinco) dias antes do vencimento, o Cliente deverá solicitar a segunda via, não ficando isento da obrigação de pagamento.

**5.5.** O atraso sujeita o Cliente a multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, e correção monetária pelo IPCA. Persistindo o atraso por mais de 15 (quinze) dias, serão devidos honorários de cobrança extrajudicial de 10% (dez por cento) sobre o débito.

**5.6.** Em caso de atraso, mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias, o suporte fica suspenso a partir do 10º (décimo) dia contado do vencimento e o acesso à Plataforma a partir do 20º (vigésimo) dia, preservada a integridade dos Dados do Cliente. A inadimplência superior a 60 (sessenta) dias enseja a rescisão de pleno direito, com vencimento antecipado dos valores devidos.

**5.7.** A opção do Cliente por não implantar ou não utilizar funcionalidade contratada não gera abatimento, suspensão ou devolução de valores.

**5.8.** Bonificações, descontos e carências ficam condicionados ao adimplemento e ao cumprimento dos compromissos assumidos pelo Cliente no Termo de Contratação. Quando concedidos em contrapartida a prazo mínimo de permanência ali previsto, a rescisão pelo Cliente antes desse prazo autoriza a Mitra a cobrar a diferença entre os valores praticados e os valores de tabela do período já usufruído.

**5.9.** Variações legais de tributos incidentes sobre o objeto serão automaticamente refletidas nos preços.

## CLÁUSULA 6. DISPONIBILIDADE, SUPORTE E CORREÇÕES

**6.1.** **Disponibilidade.** A Mitra compromete-se com disponibilidade mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) da Plataforma, excluídas as janelas de manutenção programada, os eventos de força maior, a indisponibilidade de sistemas do Cliente ou de terceiros por ele conectados, as falhas de conectividade do Cliente, a indisponibilidade de provedores de modelos de IA e a suspensão por inadimplência ou uso indevido.

**6.2.** **Manutenções.** Manutenções programadas serão comunicadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência e realizadas preferencialmente fora do horário comercial. Manutenções emergenciais de segurança poderão ocorrer a qualquer tempo, com comunicação assim que possível.

**6.3.** **Suporte.** Prestado em português, em dias úteis, das 8h às 18h (horário de Brasília), pelos canais oficiais informados pela Mitra. O chamado deve descrever o problema, a data e a hora da ocorrência, o usuário envolvido e as evidências (captura de tela, mensagem de erro ou log).

**6.4. Severidades e prazos.** Contados em horas ou dias úteis, a partir do registro do chamado:

| SEVERIDADE | DEFINIÇÃO | PRIMEIRO RETORNO | CONTORNO | SOLUÇÃO DEFINITIVA |
|---|---|---|---|---|
| **P1 Crítica** | Plataforma indisponível ou processo crítico paralisado, sem alternativa viável | 2 horas | 8 horas | 10 dias |
| **P2 Alta** | Funcionalidade relevante degradada, com contorno disponível | 4 horas | 3 dias | 20 dias |
| **P3 Média ou Baixa** | Demais erros, dúvidas e solicitações de melhoria | 8 horas | não aplicável | conforme planejamento de produto |

**6.5.** Os prazos ficam suspensos enquanto pendente informação, acesso, liberação ou homologação a cargo do Cliente, retomando-se após o atendimento. A definição e a aplicação de solução de contorno são prerrogativa técnica da Mitra. Havendo contorno estável, o prazo de solução definitiva poderá ser estendido mediante justificativa e plano de ação comunicados ao Cliente.

**6.6.** Não são tratados como Incidente as solicitações de nova funcionalidade, o uso em desacordo com a documentação, as falhas originadas em sistemas de terceiros conectados pelo Cliente e a indisponibilidade de provedores de infraestrutura ou de modelos de IA.

## CLÁUSULA 7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

**7.1.** A Plataforma Mitra é criação intelectual de titularidade exclusiva da Mitra, protegida pelas Leis nº 9.609/98 e nº 9.610/98. Este Contrato concede direito de uso durante a vigência e não transfere titularidade, código-fonte, marcas ou qualquer direito de propriedade intelectual.

**7.2.** Os Dados do Cliente e as Aplicações do Cliente pertencem ao Cliente, na forma da cláusula 4.5.

**7.3.** Sugestões, críticas e ideias de melhoria enviadas pelo Cliente poderão ser incorporadas à Plataforma pela Mitra, livre de ônus, sem que isso gere direito de titularidade, coautoria ou remuneração ao Cliente.

**7.4.** A Mitra poderá utilizar dados estatísticos agregados e anonimizados, que não permitam identificar o Cliente, seus clientes ou titulares de dados, para operação, segurança e aprimoramento da Plataforma.

**7.5.** Cada Parte poderá divulgar o nome e a marca da outra como cliente ou parceiro de negócios, nos limites desta relação, cessando o uso mediante comunicação escrita.

## CLÁUSULA 8. CONFIDENCIALIDADE

**8.1.** As Partes obrigam-se a manter sigilo sobre toda informação a que tiverem acesso em razão deste Contrato, utilizando-a apenas para sua execução, durante a vigência e por 5 (cinco) anos após o término.

**8.2.** A obrigação não alcança informações de domínio público, previamente conhecidas de forma comprovada, desenvolvidas de forma independente, ou cuja revelação seja exigida por lei, autoridade ou ordem judicial, hipótese em que a Parte notificada comunicará previamente a outra, quando permitido.

## CLÁUSULA 9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

**9.1.** As Partes cumprirão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e assegurarão que seus empregados, prepostos e prestadores façam o mesmo.

**9.2.** Na execução deste Contrato, o **Cliente é controlador** e a **Mitra é operadora**, tratando dados pessoais exclusivamente para prestar o serviço e conforme instruções documentadas do Cliente, nelas incluídas as instruções decorrentes das configurações feitas pelo próprio Cliente na Plataforma.

**9.3.** O Cliente é responsável pela licitude, exatidão e base legal dos dados que inserir ou conectar à Plataforma, bem como pelo atendimento aos titulares. O Cliente não deverá inserir dados pessoais sensíveis ou de crianças e adolescentes sem avaliação prévia de risco e comunicação à Mitra.

**9.4.** A Mitra: (i) manterá confidencialidade e treinamento de sua equipe; (ii) adotará as medidas de segurança da cláusula 10; (iii) auxiliará o Cliente, na medida de seu papel de operadora, no atendimento a titulares e a requisições da ANPD; e (iv) comunicará ao Cliente incidente de segurança envolvendo Dados do Cliente em até 48 (quarenta e oito) horas da confirmação, com as informações então disponíveis.

**9.5.** **Suboperadores.** O Cliente autoriza a Mitra a utilizar suboperadores para infraestrutura de nuvem, execução de agentes, modelos de IA e serviços correlatos, mediante obrigações de proteção de dados compatíveis com este Contrato. A relação de suboperadores é disponibilizada mediante solicitação e as alterações relevantes serão comunicadas.

**9.6.** **Transferência internacional.** O Cliente reconhece que a operação em nuvem e o uso de modelos de IA podem envolver tratamento fora do Brasil, observados os arts. 33 e seguintes da LGPD e as garantias contratuais adequadas.

**9.7.** Ao término do Contrato, os dados serão exportados e eliminados na forma da cláusula 12.5.

## CLÁUSULA 10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

**10.1.** A Mitra manterá, no mínimo, criptografia em trânsito e em repouso, segregação lógica dos dados por cliente, controle de acesso por privilégio mínimo, execução de Digital Workers em ambientes isolados, rotinas de backup com testes de restauração, registro de logs, gestão de vulnerabilidades e uso de provedores de infraestrutura com certificações de segurança reconhecidas de mercado.

**10.2.** O Cliente é responsável pela gestão de seus usuários e credenciais, pelo uso de autenticação multifator, pela concessão de credenciais de integração com privilégio mínimo e pela revisão periódica dos acessos.

**10.3.** Uma vez por ano, a Mitra responderá a questionário de segurança ou fornecerá relatório equivalente. Auditorias adicionais dependem de acordo prévio, ocorrem às expensas do Cliente e não incluem acesso a ambientes ou dados de outros clientes.

## CLÁUSULA 11. RESPONSABILIDADE

**11.1.** Cada Parte responde pelos danos diretos e comprovados que causar à outra por descumprimento deste Contrato.

**11.2.** Nenhuma das Partes responde por danos indiretos, lucros cessantes, perda de chance, perda de receita ou danos de imagem.

**11.3.** A responsabilidade global da Mitra, por todo e qualquer evento, fica limitada ao valor efetivamente pago pelo Cliente nos 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador.

**11.4.** Os limites das cláusulas 11.2 e 11.3 não se aplicam à violação dolosa de confidencialidade, à violação de direitos de propriedade intelectual e à violação das obrigações anticorrupção.

**11.5.** A Mitra não responde por decisões tomadas pelo Cliente com base em saídas de IA sem a revisão prevista na cláusula 4.2, pela qualidade, exatidão ou licitude dos Dados do Cliente, pelos resultados de sistemas de terceiros conectados, pelo escopo e permissões atribuídos pelo Cliente aos Digital Workers, nem pelo uso em desacordo com este Contrato ou com a documentação.

**11.6.** O Cliente manterá a Mitra indene de reclamações de terceiros decorrentes de uso indevido da Plataforma ou de dados por ele inseridos em desconformidade com a lei.

## CLÁUSULA 12. VIGÊNCIA, RESCISÃO E REVERSIBILIDADE

**12.1.** O Contrato vigora a partir da assinatura do primeiro Termo de Contratação, por prazo indeterminado.

**12.2.** **Sem justa causa.** Qualquer das Partes pode rescindir mediante aviso prévio escrito de 3 (três) meses, período em que permanecem eficazes todos os direitos e obrigações, inclusive o pagamento das mensalidades. Não há multa rescisória, ressalvado o disposto na cláusula 5.8.

**12.3.** **Com justa causa.** É facultada a rescisão à Parte inocente quando: (i) houver descumprimento não sanado em 30 (trinta) dias contados da notificação detalhada, ou não for apresentado plano de ação aceito pela Parte inocente; (ii) sobrevier insolvência, falência ou recuperação judicial que comprometa a execução do Contrato. A violação de propriedade intelectual, de confidencialidade ou das obrigações anticorrupção autoriza a rescisão imediata.

**12.4.** **Descontinuação pela Mitra.** Caso a Mitra decida descontinuar a Plataforma, o aviso prévio será de 6 (seis) meses, durante os quais o serviço será prestado integralmente e a Mitra apoiará o Cliente no plano de transição.

**12.5.** **Reversibilidade.** Durante a vigência e por 60 (sessenta) dias após o término, o Cliente poderá exportar seus Dados e os artefatos de suas Aplicações em formatos estruturados de mercado disponibilizados pela Plataforma. Decorridos 90 (noventa) dias do término, os Dados do Cliente serão definitivamente eliminados dos ambientes produtivos e de backup, conforme os ciclos técnicos aplicáveis, salvo retenção exigida por lei. Extrações customizadas serão orçadas à parte.

**12.6.** Em caso de suspensão ou rescisão por inadimplência, o prazo de exportação da cláusula 12.5 passa a contar da quitação integral dos valores vencidos, observado o mínimo de 30 (trinta) dias.

**12.7.** Sobrevivem ao término as cláusulas de propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade, reversibilidade e foro.

## CLÁUSULA 13. CONFORMIDADE E CONDUTA

**13.1.** As Partes cumprirão a legislação anticorrupção aplicável, em especial as Leis nº 12.846/13 e nº 8.429/92, abstendo-se de oferecer, prometer ou autorizar vantagem indevida a agente público ou privado em razão deste Contrato. Nenhum representante da Mitra está autorizado a oferecer pagamentos ou presentes a clientes com o objetivo de obter vantagem negocial indevida. A Mitra mantém Comitê de Integridade para recebimento de denúncias de natureza ético-profissional.

**13.2.** Cada Parte declara que não se encontra, assim como seus administradores e sócios, sob investigação, processo ou condenação por corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro, nem sujeita a sanções econômicas por autoridade competente.

**13.3.** As Partes obrigam-se ao tratamento respeitoso e profissional entre seus representantes. Condutas de assédio ou discriminação ensejam rescisão motivada.

**13.4.** Durante a vigência e por 12 (doze) meses após o término, nenhuma Parte contratará empregado ou preposto da outra diretamente envolvido na execução deste Contrato, salvo anuência escrita ou candidatura espontânea a vaga divulgada publicamente.

## CLÁUSULA 14. DISPOSIÇÕES GERAIS

**14.1.** As comunicações contratuais serão feitas por escrito, por e-mail aos representantes indicados no Termo de Contratação, considerando-se válidas para todos os efeitos.

**14.2.** As Partes reconhecem a validade da assinatura eletrônica deste Contrato e de seus aditivos, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 e da Lei nº 14.063/2020, ainda que sem certificado ICP-Brasil.

**14.3.** As alterações somente ocorrerão por termo aditivo escrito, firmado por representante com poderes. Pela Mitra, apenas administradores nomeados em contrato social ou pessoas por eles expressamente autorizadas podem alterar estas cláusulas, sob pena de nulidade. O contrato firmado por preposto sem poderes fica sujeito a ratificação em até 10 (dez) dias úteis.

**14.4.** É vedada a cessão deste Contrato sem anuência escrita da outra Parte, salvo em reorganização societária dentro do mesmo grupo econômico, mediante comunicação prévia.

**14.5.** Nenhuma Parte responde por descumprimento decorrente de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado, enquanto perdurar o evento.

**14.6.** A tolerância quanto a qualquer descumprimento é mera liberalidade e não implica novação, renúncia ou alteração do pactuado.

**14.7.** A eventual nulidade de uma cláusula não afeta as demais, que permanecem em vigor.

**14.8.** Este Contrato, com o Termo de Contratação e seus anexos, constitui o acordo integral entre as Partes e substitui tratativas e entendimentos anteriores sobre o mesmo objeto.

**14.9.** Este Contrato não cria vínculo empregatício, societário, de representação ou de exclusividade entre as Partes, que respondem individualmente por suas obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias.

**14.10.** Aplicam-se as Leis nº 9.609/98, nº 9.610/98, nº 13.709/18, nº 13.874/19, nº 14.063/20 e, subsidiariamente, o Código Civil.

## CLÁUSULA 15. MEDIAÇÃO E FORO

**15.1.** Surgindo controvérsia, as Partes buscarão solução consensual por mediação, nos termos da Lei nº 13.140/2015, a ser instaurada por notificação escrita, com primeira reunião em até 30 (trinta) dias, admitida a realização por meio remoto.

**15.2.** O mediador será escolhido de comum acordo, entre profissionais de reputação ilibada e sem vínculo com as Partes. Os custos serão divididos igualmente, arcando a Parte ausente com as despesas comprovadas da outra.

**15.3.** Não obtida composição em até 60 (sessenta) dias da instauração, fica eleito o foro da Comarca de Uberlândia/MG, com renúncia a qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as Partes assinam eletronicamente o presente Contrato, que passa a vigorar com a assinatura do Termo de Contratação.

Uberlândia/MG, _____ de _____ de 20_____.

| **MITRA TECNOLOGIA EM SISTEMAS LTDA.** | **CLIENTE (qualificado no Termo de Contratação)** |
|---|---|
| Nome: | Nome: |
| Cargo: | Cargo: |
| CPF: | CPF: |