

TERMOS DE LICENÇA DA PLATAFORMA ERGONDATA

Versão 1.0 · publicada em setembro de 2026 · vigente a partir de [dd/mm/2026] ·
[<https://www.ergondata.ai/legal/>]/termos-licenca-plataforma

Estes Termos de Licença ("Termos") regem o licenciamento e o uso da plataforma de propriedade de **ATV PARTNERS GESTÃO E PARTICIPAÇÕES LTDA.** ("Ergondata"), pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 08.218.276/0001-52, com sede na Rua João Anes, 122, Alto da Lapa, CEP 05060-020, São Paulo, SP, pelo cliente identificado no Termo de Plataforma da conta ("Cliente").

A Ergondata licencia a plataforma; a remuneração é integralmente por consumo medido, com compromisso anual, e não existe preço de licença, taxa por usuário ou mensalidade fixa de plataforma. A tarifa é padrão e igual para todas as contas, e consta do Anexo de Tarifas entregue ao Cliente com o Termo de Plataforma da conta.

CLÁUSULA 1ª - DEFINIÇÕES

1.1 Para os fins destes Termos e de seus Anexos, os termos abaixo, grafados com inicial maiúscula, têm o seguinte significado:

- a) **Plataforma:** o sistema operacional de IA de titularidade da Ergondata, disponibilizado como software como serviço (SaaS), compreendendo o motor de execução, o runtime, o framework, os pilares funcionais (identidade e permissões, workflows, conversas, agentes, automações, buckets de documentos, planilhas, aplicativos, canais, compute, cofre de credenciais e trilha de eventos), o Console e a Documentação, com suas atualizações e evoluções.
- b) **Console:** a interface web da Plataforma, pela qual o Cliente configura, acompanha, audita e opera sua Organização, inclusive a medição de consumo.
- c) **Organização:** o espaço lógico isolado do Cliente dentro da Plataforma, com identidade, permissões, dados e trilha de auditoria próprios.
- d) **Termo de Plataforma da conta** ou **Termo da conta:** o instrumento assinado pelas Partes que identifica o Cliente, o nível de Compromisso de Consumo, o pacote de suporte, as rotas de tokens e de mensageria, a vigência e as demais condições específicas da conta, e que incorpora estes Termos e seus Anexos por referência.
- e) **Anexo de Tarifas:** o documento entregue ao Cliente junto com o Termo da conta, integrante dele, que contém as tarifas da Plataforma por Medidor, os níveis de compromisso, os pesos por evento, as franquias, as linhas fixas e o preço dos pacotes de suporte, em reais. O Anexo de Tarifas não é publicado.
- f) **Anexos:** os anexos temáticos destes Termos, publicados junto com eles: Anexo A (Acordo de Nível de Serviço de Plataforma), Anexo B (Política de Suporte), Anexo C (Acordo de Tratamento de Dados Pessoais), Anexo D (Termos de IA, Agentes e Canais) e Anexo E (Termos de Avaliação).
- g) **Medidor:** cada unidade de medição do consumo da Plataforma descrita no Anexo de Tarifas: operações, entrega externa de e-mail, mensageria WhatsApp, pipeline de documentos, storage e egress, e tokens de inferência.
- h) **Operação:** a unidade do medidor de operações, contabilizada pelos pesos por evento do Anexo de Tarifas.

- i) **Compromisso de Consumo:** o volume anual de consumo contratado pelo Cliente em cada Medidor com compromisso, no nível indicado no Termo da conta, remunerado em parcelas mensais iguais.
- j) **Ciclo Anual:** cada período de 12 (doze) meses de vigência, contado da Data de Início indicada no Termo da conta e de cada renovação.
- k) **Usuário:** pessoa natural autorizada pelo Cliente a acessar a Organização mediante credencial própria, sendo colaborador, prestador de serviço ou membro de sociedade controladora, controlada ou coligada do Cliente.
- l) **Usuário Final Externo:** pessoa que interage com a operação do Cliente por formulário público, aplicativo ou canal de mensageria sem possuir credencial na Plataforma, como cliente, fornecedor, cidadão ou parceiro do Cliente.
- m) **Artefatos de Aplicação:** os workflows, agentes, automações, aplicativos, integrações, código de Compute, regras de negócio e configurações construídos sobre a Plataforma, pelo Cliente ou pela Ergondata, para a operação do Cliente.
- n) **Conteúdo do Cliente:** todos os dados, documentos, registros, mensagens, anexos e informações inseridos na Organização pelo Cliente, por seus Usuários, por seus Usuários Finais Externos ou pelos sistemas do Cliente integrados à Plataforma.
- o) **Dados Pessoais:** os dados pessoais, na definição da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), contidos no Conteúdo do Cliente ou tratados em razão destes Termos.
- p) **Contrato de Serviços:** o contrato pelo qual a Ergondata, quando contratada para tanto, constrói, entrega e sustenta Artefatos de Aplicação para o Cliente, regido pelos Termos de Serviços Profissionais da Ergondata e pelo instrumento assinado correspondente; instrumento distinto destes Termos.
- q) **Documentação:** os manuais, guias, referências de API e especificações da Plataforma disponibilizados pela Ergondata no Console ou em seu site, conforme atualizados.

CLÁUSULA 2ª - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES, DO ACEITE E DA PRECEDÊNCIA

- 2.1 Integram a relação de licenciamento, formando um único instrumento para todos os fins de direito: o Termo da conta e seus aditivos; o Anexo de Tarifas; estes Termos; os Anexos A a E; e a Documentação.
- 2.2 A adesão a estes Termos se dá pela assinatura do Termo da conta, que identifica a versão e a data destes Termos e de seus Anexos, e cuja cópia em PDF é entregue ao Cliente no ato da assinatura. O uso da Plataforma sem Termo da conta vigente, em avaliação, demonstração ou prova funcional, é regido pelo Anexo E.
- 2.3 Em caso de conflito entre os documentos, prevalece, nesta ordem: o Termo da conta, quanto às condições específicas da conta; o Anexo de Tarifas, quanto a tarifas, franquias, níveis e preço de pacotes; estes Termos; os Anexos A a E, cada um na sua matéria; a Documentação. Termos e condições constantes de pedido de compra ou de outro documento do Cliente não se aplicam, salvo aceitação expressa e escrita da Ergondata.
- 2.4 Contrato específico assinado pelas Partes que regule o licenciamento da Plataforma prevalece sobre estes Termos naquilo em que dispuser de forma diversa, durante a sua vigência.

CLÁUSULA 3ª - DO OBJETO E DA LICENÇA

- 3.1 A Ergondata concede ao Cliente, durante a vigência do Termo da conta, licença de uso da Plataforma, não exclusiva, intransferível, não sublicenciável e limitada às finalidades operacionais internas do Cliente, na modalidade de software como serviço, sem entrega de código-fonte ou de cópia instalável.
- 3.2 A licença compreende o acesso à Organização do Cliente pelo Console e pelas APIs, a infraestrutura de execução, o armazenamento dentro das franquias contratadas, a manutenção corretiva e evolutiva da Plataforma, as atualizações do framework e o suporte no pacote contratado (Anexo B).
- 3.3 A licença é objeto jurídico destacado e não tem preço próprio. A remuneração da Plataforma decorre exclusivamente do Compromisso de Consumo e do consumo medido, conforme a Cláusula 4ª e o Anexo de Tarifas.
- 3.4 O número de Usuários é ilimitado em todos os níveis de compromisso, observadas as condições de uso razoável da Cláusula 10ª e o limite de contatos de suporte nomeados do pacote contratado. Usuários Finais Externos não são contados como Usuários e não constituem terceiros estranhos à operação contratada.
- 3.5 A Plataforma orquestra e opera sobre os sistemas que o Cliente já utiliza, mediante integrações configuradas na Organização. A Ergondata não substitui, não hospeda e não responde pelos sistemas de registro do Cliente nem pelos serviços de terceiros a eles conectados.
- 3.6 Estes Termos não regem a construção, a entrega ou a sustentação de Artefatos de Aplicação pela Ergondata, que são objeto do Contrato de Serviços, quando celebrado. Na ausência de Contrato de Serviços, os Artefatos de Aplicação construídos pelo Cliente são de sua exclusiva responsabilidade, nos termos da Cláusula 9ª.

CLÁUSULA 4ª - DO COMPROMISSO DE CONSUMO E DA MEDIÇÃO

- 4.1 O Cliente contrata, no Termo da conta, um nível de Compromisso de Consumo no medidor de operações, nunca inferior ao nível mínimo do Anexo de Tarifas, e, opcionalmente, níveis de compromisso nos medidores de entrega externa de e-mail, mensageria WhatsApp e pipeline de documentos. Os medidores sem compromisso são tarifados pela tarifa de lista do Anexo de Tarifas.
- 4.2 O Compromisso de Consumo é faturado em 12 (doze) parcelas mensais iguais por Ciclo Anual, em reais, independentemente do consumo efetivo de cada mês. O consumo medido é abatido do volume comprometido ao longo do Ciclo Anual.
- 4.3 A apuração de excedente é anual, sobre o consumo acumulado do Ciclo Anual, e não mensal. O excedente é cobrado na fatura do mês em que o acumulado ultrapassar o volume comprometido, nas seguintes condições:
 - a) o consumo excedente de até 35% (trinta e cinco por cento) acima do volume comprometido é tarifado pela mesma tarifa unitária do nível contratado;
 - b) o consumo excedente acima de 35% (trinta e cinco por cento) do volume comprometido é tarifado pela tarifa de lista do Anexo de Tarifas, com reenquadramento de nível na renovação seguinte.
- 4.4 O volume comprometido e não consumido em um Ciclo Anual não se transfere ao ciclo seguinte e não gera crédito, devolução ou compensação.

- 4.5 O Cliente pode elevar o nível de Compromisso de Consumo a qualquer momento, mediante aditivo ao Termo da conta. A tarifa do novo nível aplica-se ao consumo a partir da data do aditivo, sem reprecificação retroativa do já consumido e sem devolução de parcelas pagas; o volume do novo nível é aplicado proporcionalmente ao período remanescente do Ciclo Anual, e a data de renovação não se altera.
- 4.6 Na renovação, o Cliente pode reduzir o nível de Compromisso de Consumo em até 1 (um) nível, sem penalidade, desde que o consumo medido nos 12 (doze) meses anteriores seja compatível com o nível pretendido.
- 4.7 A medição realizada pela Plataforma e exibida no Console é a referência de faturamento e faz prova entre as Partes, ressalvada a demonstração de erro material pelo Cliente no prazo da Cláusula 6.6. A Ergondata mantém no Console, por Organização, o consumo por Medidor, por pilar e por Artefato de Aplicação.
- 4.8 Quando a Ergondata construir e sustentar Artefatos de Aplicação para o Cliente sob Contrato de Serviços, o teto de operações por item processado, sua apuração e a absorção pela Ergondata do excedente decorrente do seu próprio desenho regem-se pelo Contrato de Serviços. O aumento do volume de itens processados pelo Cliente não é excedente de desenho e corre pela mecânica desta Cláusula.

CLÁUSULA 5ª - DO PREÇO, DA MOEDA E DO REAJUSTE

- 5.1 As tarifas da Plataforma são as constantes do Anexo de Tarifas vigente na data de assinatura do Termo da conta ou de sua última renovação, expressas em reais, e permanecem fixas durante cada Ciclo Anual. O Anexo de Tarifas identifica a sua própria versão e data.
- 5.2 As tarifas e as parcelas mensais são reajustadas anualmente, na renovação de cada Ciclo Anual, pela variação positiva acumulada do IPCA/IBGE dos 12 (doze) meses anteriores, ou de índice oficial que o substitua. Não há reajuste dentro do Ciclo Anual.
- 5.3 A Ergondata pode republicar o Anexo de Tarifas, com nova versão e data, entregando-o ao Cliente. A tarifa republicada aplica-se ao Cliente apenas a partir da renovação do Ciclo Anual seguinte, mediante comunicação com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da renovação. Republicação e reajuste pelo IPCA não se acumulam sobre a mesma parcela no mesmo evento: aplica-se o maior entre a tarifa republicada e a tarifa anterior reajustada.
- 5.4 Os tokens de inferência consumidos por agentes não estão incluídos em nenhuma tarifa da Plataforma e seguem a rota declarada no Termo da conta, na forma do Anexo D: repasse a custo, em linha própria da fatura e sem acréscimo, ou chaves do próprio Cliente (BYOK), com faturamento direto pelo provedor.
- 5.5 Os custos cobrados pela Meta Platforms pelo envio de mensagens via WhatsApp não estão incluídos na tarifa do medidor de mensageria WhatsApp e seguem a rota declarada no Termo da conta, na forma do Anexo D: repasse a custo, pelo rate card vigente da Meta por categoria e sem acréscimo, ou conta própria do Cliente junto à Meta. Alterações de preço ou de categoria promovidas pela Meta alteram apenas o repasse, nunca a tarifa da Plataforma.
- 5.6 Na rota de repasse a custo, de tokens ou de mensageria, a Ergondata apresenta, mediante solicitação, o documento de cobrança do provedor que comprova o valor base repassado.
- 5.7 As linhas fixas mensais do Anexo de Tarifas são cobradas por item ativo no mês, a partir de sua habilitação e até o seu descadastramento.

- 5.8 Os pacotes de suporte Pro e Enterprise, quando contratados, são cobrados pelo percentual e pelo mínimo anual do Anexo de Tarifas sobre a soma dos Compromissos de Consumo contratados, em parcelas mensais iguais junto com os demais Medidores.
- 5.9 A tarifa da Plataforma é padrão e não comporta desconto, multiplicador de porte ou condição comercial diversa da prevista nestes Termos e no Anexo de Tarifas.

CLÁUSULA 6ª - DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

- 6.1 A Ergondata emite mensalmente a nota fiscal de Plataforma, compreendendo a parcela do Compromisso de Consumo, o excedente apurado, as linhas fixas, o pacote de suporte contratado e as linhas de repasse a custo, quando aplicáveis, com o detalhamento do consumo disponível no Console.
- 6.2 A cobrança inicia-se na Data de Início indicada no Termo da conta. Quando houver Contrato de Serviços com fase de construção, a Data de Início pode ser fixada no Termo da conta em marco posterior à assinatura, sem que isso altere a contagem do Ciclo Anual a partir dela.
- 6.3 O pagamento é devido no prazo indicado no Termo da conta, contado da data de emissão da nota fiscal, por transferência bancária ou boleto para a conta de titularidade da Ergondata ali indicada. Na ausência de indicação, o prazo é de 15 (quinze) dias corridos.
- 6.4 Os tributos incidentes sobre a Plataforma são os vigentes na data do faturamento e estão incluídos nas tarifas, na forma da legislação aplicável. Criação, majoração ou alteração de tributos ou de sua interpretação pelas autoridades fiscais que altere o ônus tributário da Ergondata será refletida nas tarifas, na proporção correspondente, a partir de sua vigência, mediante comunicação ao Cliente. Retenções na fonte determinadas por lei são deduzidas pelo Cliente, que fornece o comprovante de recolhimento.
- 6.5 O atraso no pagamento sujeita o valor devido a multa moratória de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, e atualização monetária pelo IPCA/IBGE, desde o vencimento até o efetivo pagamento, além das despesas razoáveis de cobrança, sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.7.
- 6.6 O Cliente pode contestar, por escrito e de forma fundamentada, o valor de uma fatura em até 15 (quinze) dias da sua emissão, pagando tempestivamente a parcela incontroversa. As Partes resolvem a controvérsia com base na medição do Console em até 15 (quinze) dias; a diferença apurada é compensada na fatura seguinte.
- 6.7 Persistindo o inadimplemento por mais de 30 (trinta) dias após o vencimento, a Ergondata pode, mediante notificação com 10 (dez) dias de antecedência, suspender o acesso à Organização até a regularização, preservando o Conteúdo do Cliente durante a suspensão. A suspensão não interrompe a contagem do Ciclo Anual nem exime o Cliente das parcelas vencidas e vincendas, e não constitui indisponibilidade para fins do Anexo A.

CLÁUSULA 7ª - DO NÍVEL DE SERVIÇO E DO SUPORTE

- 7.1 A Ergondata compromete-se com a disponibilidade-alvo, o escopo, as severidades, os créditos e as demais condições do Acordo de Nível de Serviço de Plataforma (Anexo A). O Anexo A cobre a disponibilidade e o funcionamento da Plataforma, o motor, e não os Artefatos de Aplicação que rodam sobre ele, independentemente de quem os tenha construído.
- 7.2 O suporte é prestado no pacote contratado no Termo da conta (Base, Pro ou Enterprise), com a cobertura, os tempos de resposta, os contatos nomeados e os canais da Política de Suporte (Anexo B). O pacote Base está incluído em todos os níveis de compromisso, sem custo.

- 7.3 Os créditos previstos no Anexo A são o remédio exclusivo do Cliente por indisponibilidade da Plataforma, ressalvado o direito de rescisão da Cláusula 15.6 nas hipóteses ali previstas.
- 7.4 Quando houver Contrato de Serviços, o pacote de suporte de Plataforma é o mesmo do SLA de serviço, salvo estipulação diversa e expressa, e o Cliente abre um único chamado, com uma única classificação de severidade; a identificação da causa como de Plataforma, de Artefato de Aplicação ou de terceiro é feita pela Ergondata.

CLÁUSULA 8ª - DAS OBRIGAÇÕES DA ERGONDATA

- 8.1 Sem prejuízo das demais obrigações destes Termos e dos Anexos, a Ergondata obriga-se a:
- a) disponibilizar a Plataforma ao Cliente conforme a Documentação e o Anexo A, com pessoal qualificado sob sua responsabilidade;
 - b) manter e evoluir a Plataforma, corrigindo defeitos de Plataforma sem custo adicional e disponibilizando atualizações do framework, sem redução relevante das funcionalidades contratadas durante o Ciclo Anual;
 - c) implementar e manter medidas técnicas e organizacionais de segurança compatíveis com a natureza dos dados tratados, com isolamento por Organização, controle de acesso com negação por padrão, criptografia em trânsito e em repouso, custódia de credenciais em cofre e trilha de auditoria por ação, na forma do Anexo C e da visão geral de segurança publicada pela Ergondata;
 - d) disponibilizar ao Cliente, sob acordo de confidencialidade, a ficha técnica de infraestrutura, segurança e conformidade da Plataforma, para avaliação de risco de fornecedor;
 - e) manter no Console a medição de consumo por Medidor, a trilha de auditoria da Organização com retenção mínima de 12 (doze) meses e os relatórios de disponibilidade;
 - f) prestar suporte no pacote contratado e comunicar ao Cliente os incidentes de Plataforma que afetem sua Organização;
 - g) manter atualizada a relação pública de subprocessadores, comunicando alterações ao Cliente na forma do Anexo C;
 - h) responder pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e sociais de seus empregados e prepostos, sem qualquer vínculo com o Cliente;
 - i) observar a legislação anticorrupção aplicável, em especial a Lei nº 12.846/2013, o seu próprio código de conduta e o código de conduta do Cliente que lhe tenha sido disponibilizado por escrito, no que não conflitar com estes Termos.

CLÁUSULA 9ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 9.1 Sem prejuízo das demais obrigações destes Termos e dos Anexos, o Cliente obriga-se a:
- a) utilizar a Plataforma conforme a Documentação, estes Termos e a legislação aplicável, exclusivamente para suas finalidades operacionais internas;
 - b) responder pelos atos de seus Usuários e pela guarda das credenciais de acesso, comunicando imediatamente à Ergondata qualquer uso não autorizado ou comprometimento de credencial;

- c) configurar e manter as permissões, os papéis e os níveis de autonomia dos agentes de sua Organização, que constituem decisões de governança do Cliente registradas na Plataforma e reversíveis a qualquer tempo (Anexo D);
 - d) responder integralmente pelo Conteúdo do Cliente, por sua licitude, exatidão e pela existência de base legal para o seu tratamento, e pelos Artefatos de Aplicação que construir, inclusive por seus resultados e por sua conformidade com as regras de negócio e a legislação aplicáveis à sua atividade;
 - e) disponibilizar os acessos, as credenciais de integração e as informações necessárias ao funcionamento das integrações configuradas na Organização, respondendo pela autorização de uso dos sistemas de terceiros a ela conectados;
 - f) manter interlocutores designados para os assuntos técnicos, de segurança, de proteção de dados e financeiros, indicados no Termo da conta;
 - g) efetuar os pagamentos nos prazos e condições destes Termos;
 - h) comunicar por escrito à Ergondata as irregularidades identificadas no uso da Plataforma.
- 9.2 As decisões de negócio tomadas na operação do Cliente sobre a Plataforma, inclusive a aprovação, a alçada, o julgamento de exceções e a definição das regras aplicadas pelos Artefatos de Aplicação, permanecem sempre com o Cliente. A Plataforma executa e registra; não decide pelo Cliente.
- 9.3 O Cliente responde, perante seus clientes, fornecedores, Usuários Finais Externos e demais terceiros, pelos produtos, serviços, processos, decisões e comunicações que disponibilize por meio da Plataforma. A Ergondata fornece a Plataforma e, quando contratada, os Artefatos de Aplicação; não é parte da relação entre o Cliente e esses terceiros.

CLÁUSULA 10ª - DAS RESTRIÇÕES DE USO E DO USO RAZOÁVEL

10.1 É vedado ao Cliente, por si ou por terceiros:

- a) copiar, modificar, traduzir, descompilar, realizar engenharia reversa ou tentar obter o código-fonte da Plataforma, salvo na medida em que a lei o permita expressamente;
 - b) sublicenciar, ceder, alugar, revender, compartilhar ou disponibilizar a Plataforma ou o acesso à Organização a terceiros estranhos à operação contratada, inclusive como bureau de serviços;
 - c) contornar, desabilitar ou interferir nos Medidores, nos controles de segurança, nos limites de uso ou nos mecanismos de prevenção de abuso da Plataforma, inclusive por automação que simule Usuários;
 - d) utilizar a Plataforma para armazenar ou transmitir conteúdo ilícito, código malicioso ou dados obtidos sem base legal, para enviar comunicações não solicitadas em massa, ou para finalidade que viole direitos de terceiros;
 - e) utilizar a Plataforma para desenvolver produto concorrente ou divulgar resultados de testes comparativos de desempenho sem autorização escrita da Ergondata.
- 10.2 Caracterizam uso fora do razoável o acesso disponibilizado a terceiros estranhos à operação contratada, a revenda ou o sublicenciamento e a automação que simule Usuários para contornar Medidores. Identificado o uso fora do razoável, a Ergondata notifica o Cliente com a

evidência da medição; as Partes tratam o caso em até 15 (quinze) dias, com reenquadramento prospectivo do nível de compromisso e sem cobrança retroativa. Na recusa do reenquadramento, a Ergondata pode resilir o Termo da conta com aviso de 90 (noventa) dias, sem a obrigação da Cláusula 15.6 para o Cliente.

- 10.3 A Ergondata pode suspender imediatamente o acesso de Usuário ou de Artefato de Aplicação que coloque em risco a segurança, a integridade ou a disponibilidade da Plataforma ou de terceiros, comunicando o Cliente no mesmo dia e restabelecendo o acesso tão logo cessada a causa. A Ergondata pode ainda desativar temporariamente funcionalidade que apresente vulnerabilidade grave, com aviso imediato e relatório posterior, sem que isso caracterize descumprimento destes Termos.

CLÁUSULA 11ª - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 11.1 A Plataforma, incluindo o motor, o runtime, o framework, os componentes genéricos, os modelos de dados, a Documentação, a marca e todos os aperfeiçoamentos, é de propriedade intelectual exclusiva da Ergondata, protegida pela Lei nº 9.609/1998, pela Lei nº 9.610/1998 e pela legislação aplicável. Estes Termos não transferem ao Cliente qualquer direito sobre a Plataforma além da licença de uso da Cláusula 3ª.
- 11.2 O Conteúdo do Cliente é e permanece de propriedade do Cliente. A Ergondata trata o Conteúdo do Cliente exclusivamente para disponibilizar a Plataforma e cumprir estes Termos, e não o utiliza para treinar modelos compartilhados ou para qualquer finalidade própria. A Ergondata pode compilar dados técnicos agregados e desidentificados (volume de uso, latência, consumo por Medidor, falhas) para operação, faturamento e melhoria da Plataforma, sem identificar o Cliente.
- 11.3 O conhecimento operacional formalizado do Cliente sobre a Plataforma, compreendendo regras de negócio, fluxos, playbooks, bases de conhecimento, configurações de agentes e datasets estruturados, é propriedade intelectual do Cliente e pode ser exportado por ele durante a vigência e no período de transição da Cláusula 16ª, nos formatos disponíveis na Plataforma.
- 11.4 A titularidade do código-fonte e da documentação dos Artefatos de Aplicação construídos pela Ergondata para o Cliente é regida pelo Contrato de Serviços. Os Artefatos de Aplicação construídos pelo Cliente são de sua titularidade. Em qualquer caso, os componentes genéricos, as bibliotecas, os conectores e o know-how da Ergondata incorporados ou utilizados pelos Artefatos de Aplicação permanecem de propriedade da Ergondata e são licenciados ao Cliente nos limites da Cláusula 3ª.
- 11.5 Nada nestes Termos impede a Ergondata de utilizar seu know-how, seus métodos, seus componentes genéricos e o conhecimento residual de seus profissionais para outros clientes, desde que não utilize o Conteúdo do Cliente, suas Informações Confidenciais ou as regras de negócio específicas e identificáveis do Cliente.
- 11.6 Sugestões, comentários e ideias de melhoria da Plataforma apresentados pelo Cliente podem ser livremente utilizados pela Ergondata, sem ônus ou atribuição, e não constituem Informação Confidencial do Cliente.
- 11.7 A Ergondata declara que a Plataforma não viola direitos de propriedade intelectual de terceiros e defenderá o Cliente, às suas expensas, em demanda de terceiro fundada em alegação de que a Plataforma, utilizada conforme estes Termos, viola tais direitos, arcando com a condenação transitada em julgado ou com o acordo por ela celebrado, desde que o Cliente a notifique prontamente, lhe confira o controle da defesa e coopere razoavelmente. A obrigação

não se aplica a violação decorrente do Conteúdo do Cliente, de Artefatos de Aplicação construídos pelo Cliente, de combinação com sistemas não fornecidos pela Ergondata ou de uso em desacordo com a Documentação. Como alternativa, a Ergondata pode modificar ou substituir a Plataforma para eliminar a violação ou, sendo inviável, rescindir o Termo da conta com devolução das parcelas pagas relativas ao período não usufruído.

- 11.8 O Cliente autoriza a Ergondata a mencionar o Cliente como usuário da Plataforma em lista de clientes, com uso do nome e da logomarca, na forma indicada no Termo da conta. Qualquer descrição de resultados, número ou caso depende de autorização prévia e escrita do Cliente.

CLÁUSULA 12ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1 As Partes tratam os Dados Pessoais envolvidos na execução destes Termos em conformidade com a LGPD e com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), na forma do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (Anexo C), que integra estes Termos.
- 12.2 Para os fins da LGPD, o Cliente é o controlador dos Dados Pessoais inseridos na Organização e a Ergondata é a operadora, tratando-os segundo as instruções lícitas do Cliente registradas nestes Termos, no Termo da conta, no Anexo C, na Documentação e nas configurações da Organização.
- 12.3 A Plataforma é hospedada em infraestrutura da Amazon Web Services localizada nos Estados Unidos da América. A transferência internacional dos Dados Pessoais, o seu fundamento legal e as salvaguardas aplicáveis são regidos pelo Anexo C.
- 12.4 As obrigações relativas a Dados Pessoais subsistem enquanto qualquer das Partes mantiver Dados Pessoais obtidos em razão destes Termos.

CLÁUSULA 13ª - DA CONFIDENCIALIDADE

- 13.1 Cada Parte obriga-se, por si, seus sócios, administradores, empregados, prepostos e subcontratados, a manter em sigilo todas as informações de natureza técnica, operacional, comercial, financeira ou jurídica da outra Parte a que tiver acesso em razão destes Termos ("Informações Confidenciais"), utilizando-as exclusivamente para a sua execução e não as divulgando a terceiros sem autorização escrita da Parte divulgadora. A Plataforma, sua arquitetura, a Documentação de circulação controlada, a ficha técnica e o Anexo de Tarifas são Informações Confidenciais da Ergondata; o Conteúdo do Cliente e as suas regras de negócio são Informações Confidenciais do Cliente.
- 13.2 Não são Informações Confidenciais as que: sejam ou se tornem públicas sem violação destes Termos; já fossem conhecidas pela Parte receptora antes da divulgação, comprovadamente; sejam recebidas lícitamente de terceiro sem dever de sigilo; ou sejam desenvolvidas de forma independente. A divulgação exigida por lei, autoridade ou decisão judicial não viola estes Termos, desde que a Parte receptora, quando permitido, notifique previamente a outra Parte e limite a divulgação ao estritamente necessário.
- 13.3 As obrigações desta Cláusula vigoram durante a relação e por 5 (cinco) anos após o seu término, sendo que as relativas a Dados Pessoais e a segredos de negócio perduram enquanto a informação conservar essa natureza.

CLÁUSULA 14ª - DAS GARANTIAS E DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 14.1 A Ergondata garante que a Plataforma opera em conformidade substancial com a Documentação e com o Anexo A. Salvo o disposto expressamente nestes Termos e nos Anexos, a Plataforma é disponibilizada sem outras garantias, expressas ou implícitas, inclusive

- de adequação a finalidade específica, de resultado de negócio ou de operação ininterrupta ou livre de erros.
- 14.2 A Ergondata não garante e não responde pelos resultados, decisões, conteúdos ou ações produzidos por Artefatos de Aplicação, por agentes ou por modelos de linguagem na operação do Cliente, que dependem das regras, dos dados, das permissões e da supervisão definidos pelo Cliente (Anexo D), ressalvada a responsabilidade assumida no Contrato de Serviços pelos Artefatos de Aplicação que a Ergondata construir e sustentar.
- 14.3 Nenhuma das Partes responde perante a outra por lucros cessantes, perda de receita, de negócios ou de oportunidade, danos indiretos, reflexos ou reputacionais, ainda que advertida da sua possibilidade.
- 14.4 A responsabilidade total da Ergondata perante o Cliente, por todos os eventos ocorridos em um Ciclo Anual, qualquer que seja o fundamento, fica limitada ao valor efetivamente pago pelo Cliente à Ergondata a título de Plataforma nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao evento que der causa à responsabilidade. Os créditos do Anexo A pagos no período são deduzidos do limite.
- 14.5 As limitações e exclusões desta Cláusula não se aplicam a: dolo; violação da Cláusula 13^a (confidencialidade); à obrigação de defesa e indenização da Cláusula 11.7; e às sanções aplicadas pela ANPD por incidente causado por conduta única e exclusiva da Ergondata, hipótese em que a responsabilidade fica limitada ao dobro do limite da Cláusula 14.4.
- 14.6 O Cliente responde perante a Ergondata pelos danos decorrentes do Conteúdo do Cliente, dos Artefatos de Aplicação que construir, do uso da Plataforma em desacordo com estes Termos e das reclamações de terceiros, inclusive titulares de dados e Usuários Finais Externos, fundadas na operação do Cliente, defendendo e indenizando a Ergondata em tais demandas.

CLÁUSULA 15^a - DA VIGÊNCIA, DA RENOVAÇÃO E DA RESCISÃO

- 15.1 Estes Termos vigoram a partir da Data de Início indicada no Termo da conta, pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, renovando-se automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo notificação de não renovação por qualquer das Partes com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término do Ciclo Anual em curso. Quando houver Contrato de Serviços com vigência mais longa, o Termo da conta pode fixar prazo inicial coincidente.
- 15.2 Na renovação aplicam-se o reajuste da Cláusula 5.2, o reenquadramento de nível contra o consumo medido, a republicação de tarifas comunicada nos termos da Cláusula 5.3 e a versão destes Termos e dos Anexos vigente na data da renovação, comunicada ao Cliente com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
- 15.3 Qualquer das Partes pode rescindir o Termo da conta por inadimplemento da outra Parte de obrigação relevante que, notificada por escrito, não seja sanada em 30 (trinta) dias; o prazo é de 10 (dez) dias para inadimplemento de obrigação pecuniária. Ficam ressalvadas as hipóteses de rescisão imediata previstas nestes Termos e nos Anexos.
- 15.4 O Termo da conta pode ser rescindido de pleno direito, mediante simples notificação, em caso de decretação de falência, deferimento de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação de qualquer das Partes, ou de caso fortuito ou força maior que impeça a execução por mais de 60 (sessenta) dias.
- 15.5 O Cliente pode rescindir o Termo da conta imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação escrita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, observado o disposto na Cláusula 15.6.

- 15.6 Na rescisão imotivada pelo Cliente, na rescisão por inadimplemento do Cliente ou na rescisão pela Ergondata por uso fora do razoável não sanado (Cláusula 10.2), são devidas à Ergondata as parcelas vincendas do Compromisso de Consumo, das linhas fixas e do pacote de suporte até o término do Ciclo Anual em curso, uma vez que a tarifa do nível contratado foi concedida em contrapartida ao volume anual comprometido. Na rescisão por inadimplemento da Ergondata, por falha de disponibilidade nas condições do Anexo A, por alteração relevante destes Termos (Cláusula 17.3) ou por violação de propriedade intelectual (Cláusula 11.7), as parcelas vincendas não são devidas, e a Ergondata restitui as parcelas pagas relativas ao período não usufruído.
- 15.7 Quando houver Contrato de Serviços entre as Partes, o término do Contrato de Serviços não encerra o Termo da conta, que subsiste pelo Ciclo Anual em curso para sustentar a operação dos Artefatos de Aplicação do Cliente, salvo notificação conjunta; o término do Termo da conta encerra, na mesma data, a operação dos Artefatos de Aplicação sobre a Plataforma, sem prejuízo das obrigações de entrega e transição de cada instrumento e dos créditos vencidos.
- 15.8 O término destes Termos, por qualquer causa, não exime as Partes das obrigações vencidas e das que, por sua natureza, subsistam, em especial as Cláusulas 11^a, 12^a, 13^a, 14^a, 16^a e 18^a.

CLÁUSULA 16^a - DA TRANSIÇÃO E DA DEVOLUÇÃO DE DADOS

- 16.1 Encerrado o Termo da conta por qualquer causa, a Ergondata mantém a Organização acessível ao Cliente, em modo de exportação, por 60 (sessenta) dias contados do encerramento ("Período de Transição"), para que o Cliente exporte o Conteúdo do Cliente, a trilha de auditoria da Organização referente ao período de retenção contratado e o conhecimento operacional formalizado, em formatos estruturados e abertos disponíveis na Plataforma (CSV, JSON, PDF e os formatos nativos dos arquivos), pelo Console e pelas APIs. O direito de exportação existe também durante toda a vigência, nos termos da Cláusula 11.3.
- 16.2 Durante a vigência, a Ergondata não elimina nem altera Conteúdo do Cliente por iniciativa própria: a retenção e a eliminação seguem exclusivamente a configuração da Organização definida pelo Cliente e as suas ações, ressalvadas a ordem de autoridade competente e a remoção de conteúdo ilícito ou de código malicioso, comunicada ao Cliente. A trilha de auditoria é retida por, no mínimo, 12 (doze) meses, com janela adicional contratável no Anexo de Tarifas.
- 16.3 Durante o Período de Transição não há execução de workflows, agentes ou automações nem cobrança de Compromisso de Consumo. A pedido do Cliente, a Ergondata pode manter a operação ativa durante o Período de Transição, mediante a tarifa do nível contratado, faturada pro rata, e prestar serviços de apoio à transição mediante proposta específica.
- 16.4 A entrega do código-fonte e da documentação dos Artefatos de Aplicação construídos pela Ergondata rege-se pelo Contrato de Serviços. Os Artefatos de Aplicação executam sobre a Plataforma; a sua execução em ambiente diverso depende de trabalho de adequação que não constitui obrigação nem garantia da Ergondata sob estes Termos, e a Ergondata não se obriga a entregar o motor, o runtime, o framework ou os componentes genéricos da Plataforma.
- 16.5 Encerrado o Período de Transição, a Ergondata elimina de forma definitiva o Conteúdo do Cliente e os Dados Pessoais da Organização em até 30 (trinta) dias, inclusive das cópias de segurança no ciclo de rotação, ressalvados os registros cuja guarda seja exigida por lei ou necessária ao exercício regular de direitos, mantidos sob confidencialidade e eliminados ao fim do prazo aplicável, e emite, a pedido, declaração de eliminação.

CLÁUSULA 17ª - DA ALTERAÇÃO DESTES TERMOS E DOS ANEXOS

- 17.1 A Ergondata pode alterar estes Termos e os Anexos mediante publicação de nova versão no endereço indicado no preâmbulo, com identificação da versão e da data de publicação, e comunicação ao Cliente pelo e-mail indicado no Termo da conta. Cada Anexo pode ser versionado de forma independente.
- 17.2 A versão destes Termos e dos Anexos identificada no Termo da conta permanece aplicável ao Cliente durante o Ciclo Anual em curso. A nova versão aplica-se a partir da renovação seguinte, desde que comunicada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término do Ciclo Anual, ressalvadas as alterações exigidas por lei ou por autoridade, que se aplicam a partir de sua vigência, e as que apenas ampliem funcionalidades ou direitos do Cliente, que se aplicam imediatamente.
- 17.3 Se a nova versão reduzir de forma relevante direitos do Cliente ou majorar suas obrigações, o Cliente pode, em até 30 (trinta) dias da comunicação, recusá-la por escrito, hipótese em que o Termo da conta não se renova e se encerra ao término do Ciclo Anual em curso, sem multa e sem a obrigação da Cláusula 15.6.
- 17.4 A Ergondata mantém disponíveis, no mesmo endereço, as versões anteriores destes Termos e dos Anexos, e fornece ao Cliente, a pedido, cópia da versão aplicável à sua conta.

CLÁUSULA 18ª - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 A relação entre as Partes é de natureza exclusivamente civil e empresarial. Estes Termos não criam vínculo empregatício, sociedade, associação, consórcio, representação ou mandato entre as Partes ou entre uma Parte e os prepostos da outra.
- 18.2 Nenhuma das Partes pode ceder ou transferir o Termo da conta sem o consentimento escrito da outra, salvo para sociedade controladora, controlada ou coligada, ou para sucessora em razão de reorganização societária, mediante comunicação prévia. A Ergondata pode ceder os créditos decorrentes destes Termos.
- 18.3 Nenhuma das Partes responde pelo descumprimento de obrigação, exceto a pecuniária, decorrente de caso fortuito ou força maior, na forma do artigo 393 do Código Civil, enquanto perdurar o evento, comunicando-o à outra Parte prontamente e envidando esforços para mitigar seus efeitos.
- 18.4 As comunicações entre as Partes serão feitas por escrito, por e-mail aos endereços indicados no Termo da conta, com confirmação de recebimento, ou por carta com aviso de recebimento aos endereços das sedes. As comunicações operacionais, inclusive avisos de manutenção, incidentes e republicação, podem ser feitas pelo Console.
- 18.5 A tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de obrigação pela outra não implica novação, renúncia ou alteração destes Termos. Se qualquer disposição for considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecem em vigor, e as Partes negociarão de boa-fé disposição substitutiva que preserve a intenção original.
- 18.6 As Partes declaram que leram e compreenderam estes Termos, que os celebram de forma livre, sem vício de consentimento, que as prestações são reciprocamente proporcionais e que dispõem de poderes e de experiência nas atividades que lhes competem, para os fins dos artigos 157 e 421 do Código Civil.
- 18.7 O Termo da conta e seus aditivos podem ser assinados eletronicamente, por plataforma de assinatura com certificação ou com registro de autenticidade, nos termos da Lei nº

14.063/2020 e da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, reconhecendo as Partes a validade, a integridade e a eficácia da assinatura eletrônica e da versão eletrônica do instrumento.

- 18.8 As Partes empregarão seus melhores esforços para resolver amigavelmente qualquer controvérsia decorrente destes Termos, em reunião entre seus representantes, no prazo de 30 (trinta) dias da notificação de qualquer delas. Não havendo solução, fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Ergodata · Termos de Licença da plataforma · versão 1.0, setembro de 2026. Documento publicado no portal jurídico da Ergodata e incorporado por referência ao Termo de Plataforma da conta. Fontes internas: Commercial OS v4.14 (§2.1, §4.2, §7.2, §8.4, §11.6), Pricing da plataforma v3.4 (§0.3, §1, §5) e Plataforma v2.5 (§10).