

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GENERAL CONDITIONS FOR THE PROVISION OF SERVICES
1. REGRAS APLICÁVEIS	1. APPLICABLE RULES
1.1. O relacionamento entre qualquer das empresas do Conglomerado Financeiro Volkswagen (“Contratante”), composto pela Volkswagen Participações Ltda., CNPJ 03.495.672/0001-03; Volkswagen Administradora de Negócios Ltda., CNPJ 59.140.541/0001-68; Volkswagen Serviços Ltda., CNPJ 54.204.102/0001-58; Banco Volkswagen S.A., CNPJ 59.109.165/0001-49; Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda., CNPJ 47.658.539/0001-04; Volkswagen Corretora de Seguros Ltda., CNPJ 60.888.898/0001-08; LM Transportes Interestaduais Serviços e Comércio S.A., CNPJ 00.389.481/0001-79; LM Comércio de Veículos Seminovos Ltda., CNPJ 36.233.803/0001-33, e Simple Way Locações e Serviços S.A., CNPJ 02.763.931/0001-77, com os fornecedores que lhes prestam serviços e fornecem produtos (“Contratada”) será regulado pelos documentos a seguir especificados (em conjunto referenciados como “Contrato”): (i) estas Condições Gerais de Prestação de Serviços (“Condições Gerais”) registradas no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob o nº 1.677.865, em 03 de Setembro de 2025; (ii) Pedido de Compra ; (iii) Memorial Descritivo ; (iv) Anexo A - Termo de Proteção de Dados Pessoais; (v) Anexo B - Baseline de Segurança de Fornecedores e (vi) e quaisquer outros documentos relacionados ao Pedido de Compra no momento de sua apresentação pela Contratante (“Documentos Correlatos”).	1.1. The relationship between any of the companies of the Volkswagen Financial Conglomerate (“Contractor”), composed of Volkswagen Participações Ltda., CNPJ [National Registry of Legal Entities] 03.495.672/0001-03; Volkswagen Administradora de Negócios Ltda., CNPJ 59.140.541/0001-68; Volkswagen Serviços Ltda., CNPJ 54.204.102/0001-58; Banco Volkswagen S.A., CNPJ 59.109.165/0001-49; Consórcio Nacional Volkswagen– Administradora de Consórcio Ltda., CNPJ 47.658.539/0001-04; Volkswagen Corretora de Seguros Ltda., CNPJ 60.888.898/0001-08; LM Transportes Interestaduais Serviços e Comércio S.A., CNPJ 00.389.481/0001-79; LM Comércio de Veículos Seminovos Ltda., CNPJ 36.233.803/0001-33, and Simple Way Locações e Serviços S.A., CNPJ 02.763.931/0001-77, with the suppliers that provide services and supply products to them (“Contracted”) will be regulated by the documents specified below (collectively referred to as “Agreement”): (i) these General Conditions of Provision of Services (“General Conditions”) registered with the 10th Official Registry of Titles and Documents and Civil of Legal Entities of São Paulo, under no. 1.677.865, on 03rd of September of 2025; (ii) Purchase Order; (iii) Descriptive Memorial; (iv) Annex A - Personal Data Protection Term; (v) Annex B - Supplier Security Baseline and (vi) and any other documents related to the Purchase Order at the time of its presentation by the Contractor (“Related Documents”).
1.2. O Contrato regerá toda e qualquer prestação de serviços (“serviço”) a ser realizada pela Contratada à Contratante.	1.2. The Agreement shall govern any and all provision of services (“service”) to be performed by the Contracted to the Contractor.
1.3. Em caso de conflito, divergência ou omissão: (i) as Condições Gerais e seus Anexos A e B prevalecerão sobre as disposições do Pedido de Compra, do Memorial Descritivo, e/ou qualquer outro Documento Correlato; (ii) o Pedido de Compra prevalecerá sobre o Memorial Descritivo e/ou qualquer outro Documento Correlato; (iii) o Documento Correlato prevalecerá sobre o Memorial Descritivo. Qualquer disposição nos Anexos, Pedido de Compra, do Memorial Descritivo, e/ou qualquer outro Documento Correlato que trate, direta ou indiretamente, de matéria já regulada nestas Condições Gerais e seus Anexos A e B, será nula e sem efeito, por se considerar tal matéria integral e exhaustivamente disciplinada no presente instrumento.	1.3. In case of conflict, divergence or omission: (i) the General Conditions and their Annexes A and B shall prevail over the provisions of the Purchase Order, the Descriptive Memorial, and/or any other Related Document; (ii) the Purchase Order shall prevail over the Descriptive Memorial and/or any other Related Document; (iii) the Related Document shall prevail over the Descriptive Memorial. Any provision set forth in the Annexes, Purchase Order, Descriptive Memorial, and/or any other Related Document, which addresses, whether directly or indirectly, any matter already governed by these General Conditions and their Annexes A and B, shall be deemed null and void, such matter being considered fully and exhaustively regulated under this instrument.
1.4. A Contratada manifestará sua aceitação ao Contrato por meio da assinatura do Termo de Adesão, parte	1.4. The Contracted shall express its acceptance of the Agreement by signing the Term of Adhesion, which is an

integrante e indissociável deste instrumento. O serviço será solicitado por meio da emissão de Pedido de Compra eletrônico, confirmado por e-mail pela Contratada, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados de seu envio. Caso a Contratada não se manifeste, mas inicie os atos preparatórios para a execução dos serviços, o Pedido de Compra será tido por aceito.	integral and inseparable part of this instrument. The service shall be requested by issuing an electronic Purchase Order, confirmed by email by the Contracted within 24 (twenty-four) hours of its submission. If the Contracted does not respond but initiates the preparatory steps for the execution of the services, the Purchase Order shall be deemed accepted.
1.5. O Contrato obriga as Partes e seus sucessores, a qualquer título, sendo que a sua cessão ou de seus direitos e/ou obrigações por uma das Partes fica subordinada à aprovação prévia e expressa da outra Parte.	1.5. The Agreement binds the Parties and their successors, in any capacity, and any assignment of the rights and/or obligations by one of the Parties is subject to the prior and express approval of the other Party.
1.6. A tolerância e/ou a não imposição de penalidade pela Parte prejudicada à outra, em casos de falta ou de descumprimento contratual, bem como a concessão de prazos superiores aos previstos no Contrato e/ou quaisquer concessões de uma Parte à outra não serão consideradas renúncia a qualquer direito ou faculdade da Parte prejudicada e/ou concedente, novação ou alteração das cláusulas e condições do Contrato.	1.6. The tolerance and/or non-imposition of a penalty by the injured Party on the other, in cases of breach or non-compliance with the Agreement, as well as the granting of terms longer than those provided for in the Agreement and/or any concessions by one Party to the other will not be considered a waiver of any right or right of the injured Party and/or grantor Party, novation or amendment of the terms and conditions of the Agreement.
1.7. As condições constantes no Contrato somente poderão ser alteradas por escrito, por mútuo e expresso consenso entre as Partes, devidamente formalizado por meio de Termo Aditivo ao Contrato.	1.7. The conditions stated in the Agreement may only be changed in writing, by mutual and express consent between the Parties, duly formalized by means of an Amendment to the Agreement.
1.8. Se qualquer cláusula ou dispositivo do Contrato for considerado nulo ou sem efeito, no todo ou em parte, as demais deverão permanecer válidas e serão interpretadas de forma a preservar sua validade.	1.8. If any clause or provision of the Agreement is deemed null and void, in whole or in part, the remaining provisions shall remain valid and shall be interpreted in such a way as to preserve their validity.
1.9. Em caso de omissão, as Partes envidarão seus melhores esforços para preencher tais lacunas em conformidade com as exigências legais, considerando o objeto do Contrato. As Partes observarão as disposições que melhor representem a intenção geral e o objetivo do Contrato, como se tivessem tratado o item omissa durante a negociação e celebração do Contrato.	1.9. In the event of an omission, the Parties shall use their best efforts to fill such gaps in accordance with legal requirements, considering the purpose of the Agreement. The Parties shall observe the provisions that best represent the general intention and purpose of the Agreement, as if they had addressed the omitted item during the negotiation and execution of the Agreement.
1.10. A relação jurídica aqui pactuada entre a Contratada e a Contratante é a de um prestador de serviços e seu cliente, não sendo uma Parte representante, agente, associado, sócio ou empregado da outra, sob pretexto algum, não estando a Contratada autorizada a assumir quaisquer obrigações ou compromissos em nome da Contratante, mantendo, portanto, cada Parte, total independência e autonomia na administração e gerência de seus negócios.	1.10. The legal relationship agreed herein between the Contracted and the Contractor is that of a supplier of service and its customer, with one Party not being a representative, agent, associate, partner or employee of the other, under any pretext, and the Contracted not being authorized to assume any obligations or commitments on behalf of the Contractor, thus maintaining each Party, total independence and autonomy in the administration and management of its business.
1.11. As Partes não estão autorizadas a utilizar o nome, marca ou logotipo umas das outras, de qualquer de suas controladas, controladoras e/ou coligadas, bem como a divulgar ou fazer declarações que envolvam o nome da	1.11. The Parties are not authorized to use the name, brand or logo of each other, or of any of their subsidiaries, controlling companies and/or affiliates, as well as to disclose or make statements involving the name of the

outra Parte em qualquer material de publicidade ou na mídia em geral, ou, ainda, de qualquer forma, publicar ou divulgar o conteúdo do Contrato, sem o prévio e expresso consentimento, por escrito, da outra Parte.	other Party in any advertising material or in the media in general, or, in any way, publish or disclose the content of the Agreement, without the prior and written express consent of the other Party.
1.12. Nenhum dos termos, cláusulas e condições do Contrato será interpretado como outorga de licença ou cessão de uso, de uma Parte a outra, de seu nome, marca, logotipo ou de qualquer de seus Direitos de Propriedade Intelectual.	1.12. None of the terms, clauses and conditions of the Agreement shall be construed as granting a license or assignment of use, from one Party to the other, of its name, brand, logo or any of its Intellectual Property Rights.
1.13. Todas as notificações, avisos ou comunicações entre as Partes deverão ser efetuadas via e-mail, desde que informado, por escrito, por uma Parte à outra ou correspondência, observados os endereços / indicações constantes no Termo de Adesão. Caso haja alteração dos dados informados, a Parte deverá comunicá-la à outra Parte, sob o risco de serem consideradas recebidas as correspondências direcionadas aos endereços até então informados.	1.13. All notifications, notices or communications between the Parties must be made via email, provided that one Party informs the other in writing, or by correspondence, seeing the addresses/indications contained in the Terms of Adhesion. If there is a change in the data provided, the Party must communicate it to the other Party, under the risk of correspondence addressed to the addresses previously provided being considered received.
1.14. As disposições deste Contrato constituem todos os entendimentos e acordos de vontade mantidos entre as Partes com relação ao objeto deste Contrato. Quaisquer acordos, promessas, negociações ou declarações anteriores, não expressamente contidos no presente Contrato, não produzirão nenhum efeito. A Contratada, especificamente, reconhece que nenhuma afirmação, declaração ou garantia oferecida por qualquer empregado, agente ou representante das Partes obrigará a Contratante, ou será exigível pela Contratada, a menos que expressamente incluída neste Contrato.	1.14. The provisions of this Agreement constitute all will understandings and agreements maintained between the Parties with respect to the subject matter of this Agreement. Any prior agreements, promises, negotiations or representations not expressly contained in this Agreement shall be of no effect. The Contracted specifically acknowledges that no statement, representation or warranty offered by any employee, agent or representative of the Parties shall be binding on the Contractor, or shall be enforceable by the Contracted, unless expressly included in this Agreement.
1.15. Quaisquer termos e condições adicionais ou diferentes dos contidos no Contrato, eventualmente propostos pela Contratada durante as negociações ou apresentação das propostas técnicas e comerciais, incluindo termos e condições gerais da Contratada, serão nulos e sem nenhum efeito perante a Contratante.	1.15. Any additional or different terms and conditions from those contained in the Agreement, eventually proposed by the Contracted during negotiations or presentation of technical and commercial proposals, including the Contracted's general terms and conditions, shall be null and void and without any effect before the Contractor.
1.16. As Partes concordam e reconhecem que o presente Contrato se constitui em título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil (Lei n.º 13.1058/2015, conforme alterada).	1.16. The Parties agree and acknowledge that this Agreement constitutes an extrajudicial executive title, pursuant to article 784, item III, of the Code of Civil Procedure (Law No. 13,1058/2015, as amended).
1.17. Essas Condições Gerais de Prestação de Serviços são redigidas em português e inglês e, em caso de conflito, a versão em português deverá prevalecer.	1.17. These General Conditions of Service Provision are written in Portuguese and English, and, in the event of conflict, the Portuguese version shall prevail.
2. PREÇO	2. PRICE
2.1. O Preço constante no Pedido de Compra é firme, estando inclusos todos os custos diretos e indiretos,	2.1. The Price stated in the Purchase Order is firm, including all direct and indirect costs, taxes and any other amounts that are or may be incurred on the service.

tributos e quaisquer outros valores que incidam, ou venham a incidir, sobre o serviço.	
2.2. O Preço poderá ser reajustado após decorrido o período de 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante prévio acordo entre as Partes e solicitação da Contratada, com 30 (trinta) dias de antecedência da data pretendida.	2.2. The Price may be readjusted after the 12 (twelve) month period of validity of the Agreement, upon prior agreement between the Parties and request by the Contracted, 30 (thirty) days in advance of the intended date.
2.3. Os reajustes de preço somente entrarão em vigor depois de aceitos pela Contratante.	2.3. Price adjustments will only come into effect after being accepted by the Contractor.
3. FATURAMENTO E PAGAMENTO	3. BILLING AND PAYMENT
3.1. A Contratada emitirá a Nota Fiscal ou Fatura conforme informações constantes do Pedido de Compra, incluindo, obrigatoriamente, o número completo do Pedido de Compra e a descrição completa dos serviços executados no período de referência.	3.1. The Contracted shall issue the Invoice or Bill in accordance with the information contained in the Purchase Order, including, obligatorily, the full Purchase Order number and the full description of the services performed in the reference period.
3.2. As Notas Fiscais ou Faturas serão pagas no prazo estipulado no Pedido de Compra, considerando os dados informados pela Contratada.	3.2. Invoices or Bills will be paid within the period stipulated in the Purchase Order, considering the data provided by the Contracted.
3.3. A Contratante reterá e recolherá todos os tributos a que esteja obrigada pela legislação em vigor, ficando desde já autorizada a descontar tais valores de eventuais quantias devidas à Contratada por força deste Contrato.	3.3. The Contractor shall retain and collect all taxes to which it is obliged by current legislation, and is hereby authorized to deduct such amounts from any sums due to the Contracted under this Agreement.
3.4. A Contratada autoriza, desde já, que a Contratante proceda com a compensação de todas e quaisquer quantias, inclusive multas e penalidades a ela comprovadamente devidas em razão dos serviços.	3.4. The Contracted hereby authorizes the Contractor to proceed with the compensation of any and all amounts, including fines and penalties demonstrably owed to it by reason of the services.
3.5. A Contratante poderá reter, compensar ou suspender dos pagamentos devidos à Contratada quaisquer despesas de responsabilidade da Contratada decorrentes do descumprimento de suas obrigações previstas no Contrato e/ou que, por determinação judicial ou extrajudicial, tenham sido incorridos pela Contratante.	3.5. The Contractor may withhold, offset or suspend from payments due to the Contracted any expenses for which the Contracted is responsible arising from non-compliance with its obligations under the Agreement and/or which, by judicial or extrajudicial order, have been incurred by the Contractor.
3.6. Para fins de acompanhamento do cumprimento das obrigações trabalhistas pela Contratada, a Contratante poderá solicitar documentações relacionadas a esta matéria. Nesse sentido, a Contratada se compromete a apresentar à Contratante a documentação a seguir, sempre que solicitado pela Contratante:	3.6. For purposes of monitoring the Contracted's compliance with labor obligations, the Contractor may request documentation related to this matter. In this regard, the Contracted undertakes to provide the Contractor with the following documentation, whenever requested by the Contractor:
(i) Relação nominativa dos empregados alocados na prestação dos serviços;	(i) Nominal list of employees assigned to the provision of services;
(ii) Comprovante de pagamento salarial de seus empregados alocados para a prestação serviços;	(ii) Proof of salary payment for your employees allocated to the provision services;
(iii) Cópia da GPS, devidamente quitada, de seus funcionários alocados para a prestação dos serviços;	(iii) Copy of the GPS [Social Security Payment Form], duly paid, of its employees allocated the provision of services;

(iv) Cópia da GFIP, devidamente quitada, acompanhada do comprovante do envio da RE – Relação de Empregados da Contratada, dos seus empregados alocados para a prestação dos serviços;	(iv) Copy of the GFIP [Government Severance Indemnity Fund Payment and Social Security Information Form], duly paid, accompanied by proof of submission of the RE – List of Employees of the Contracted, of its employees allocated to the provision of services;
(v) Caso aplicável, guia de recolhimento quitada do Imposto sobre Serviços – ISS;	(v) If applicable, paid payment slip for the Service Tax – ISS;
(vi) No caso de subcontratação de profissionais, cópias das GPSs, devidamente quitadas, referentes as pessoas físicas subcontratadas. A Contratada será também responsável pela apresentação das inscrições como autônomos perante a Previdência Social e a respectiva retenção do imposto de renda na fonte das pessoas físicas subcontratadas para prestação dos serviços;	(vi) In the case of subcontracting professionals, copies of the duly paid GPSs of the subcontracted individuals. The Contracted will also be responsible for submitting the self-employed registrations to Social Security and the respective withholding of income tax at source for the individuals subcontracted to the provision of services;
(vii) Certidão de regularidade do FGTS (emitida pela CEF);	(vii) FGTS regularity certificate (issued by CEF);
(viii) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (emitida pela Justiça do Trabalho); e	(viii) Certificate of No Labor Debts (issued by the Labor Court); and
(ix) Recibo de entrega da DCTFWeb.	(ix) DCTFWeb delivery receipt.
3.7. A cada seis meses, a partir da data de assinatura do Contrato, a Contratada apresentará à Contratante Certidão de Falência.	3.7. Every six months, from the date of signing the Agreement, the Contracted will present a Bankruptcy Certificate to the Contractor.
3.8. A Contratante poderá recusar a Nota Fiscal/Fatura e suspender qualquer pagamento correspondente às obrigações decorrentes de lei ou deste Contrato não cumpridas pela Contratada. Até que a Contratada comprove o cumprimento da obrigação, não incidirá correção monetária, juros, multa ou qualquer penalidade sobre o valor do pagamento suspenso.	3.8. The Contractor may refuse the Invoice/Bill and suspend any payment corresponding to obligations arising from law or this Agreement not fulfilled by the Contracted. Until the Contracted proves fulfillment of the obligation, no monetary correction, interest, fines, or any penalty will be applied to the amount of the suspended payment.
3.9. A Contratante poderá, ainda, compensar todo e qualquer valor devido à Contratada com eventuais créditos que possua perante a Contratada no âmbito de quaisquer contratos firmados entre as Partes.	3.9. The Contractor may also offset any and all amounts due to the Contracted against any credits it may have towards the Contracted within the scope of any contracts signed between the Parties.
3.10. É vedado à Contratada emitir, ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes ou oriundos deste Contrato.	3.10. The Contracted is prohibited from issuing, assigning or providing as a guarantee, under any title, in whole or in part, the rights and obligations arising from or resulting from this Agreement.
4. VIGÊNCIA	4. VALIDITY
4.1. Este Contrato entra em vigor na data de assinatura do Termo de Adesão, permanecendo vigente pelo prazo indeterminado (“Prazo de Vigência”), o qual não se confunde com o prazo de execução do serviço (“Prazo de Execução”).	4.1. This Agreement shall come into force on the date of signature of the Term of Adhesion, remaining in force for an indefinite period (“Term of Validity”), which shall not be confused with the term of execution of the service (“Term of Execution”).
4.2. O Prazo de Execução dos serviços está discriminado no Pedido de Compra, podendo ser renovado por acordo prévio e por escrito entre as Partes, por meio eletrônico.	4.2. The term for execution of the services is specified in the Purchase Order and may be renewed by prior written agreement between the Parties, electronically.

5. CONFIDENCIALIDADE	5. CONFIDENTIALITY
5.1. As Partes não divulgarão nenhuma informação, escrita ou verbal, fornecida pela outra Parte e/ou obtida por ela própria (“Informação Confidencial”), que esteja, de alguma forma, relacionada às atividades da outra Parte, de seus clientes, fornecedores e/ou de outras empresas do mesmo grupo econômico representadas pela outra Parte. Não são consideradas confidenciais as informações que (i) sejam de domínio público antes do seu recebimento; e/ou (ii) estejam na posse da outra Parte antes do início dos serviços ou tratativas; e/ou (iii) sejam comprovada e legalmente obtidos de terceiros que não estejam sujeitos a qualquer obrigação de confidencialidade; ou (iv) sejam comprovadamente desenvolvidos de forma independente pela Parte receptora ou seus agentes, sem referência ou uso de Informação Confidencial.	5.1. The Parties shall not disclose any information, written or verbal, provided by the other Party and/or obtained by it itself (“Confidential Information”), that is in any way related to the activities of the other Party, its customers, suppliers and/or other companies in the same economic group represented by the other Party. The following information shall not be considered confidential: (i) that is in the public domain before its receipt; and/or (ii) is in the possession of the other Party before the start of the services or negotiations; and/or (iii) is demonstrably and lawfully obtained from third parties not subject to any confidentiality obligation; or (iv) is demonstrably developed independently by the receiving Party or its agents, without reference to or use of Confidential Information.
5.2. As Partes não poderão usar a Informação Confidencial para outro fim que não aquele para o qual tal Informação Confidencial foi eventualmente revelada e conforme diretrizes da outra Parte, as quais deverão ser formalizadas sempre por escrito, devendo as Partes restringir seu acesso às pessoas diretamente envolvidas no cumprimento do objeto da contratação. O acesso por terceiros a qualquer Informação Confidencial está condicionado à prévia e expressa anuência da outra Parte.	5.2. The Parties may not use Confidential Information for any purpose other than that for which such Confidential Information was eventually disclosed and in accordance with the other Party’s guidelines, which must always be formalized in writing, and the Parties must restrict access to such Confidential Information to those directly involved in fulfilling the purpose of the contract. Third-party access to any Confidential Information is subject to the prior and express consent of the other Party.
5.3. As Partes deverão devolver, em até 5 (cinco) dias contados do recebimento de comunicação nesse sentido, todo e qualquer material relacionado à Informação Confidencial, incluindo eventuais cópias que tenham feito de qualquer documentação compartilhada.	5.3. The Parties must return, within 5 (five) days of receiving communication to this effect, any and all material related to the Confidential Information, including any copies they may have made of any shared documentation.
5.4. As obrigações de confidencialidade se estendem a todas as pessoas de qualquer modo vinculadas às Partes, sejam dirigentes, administradores, prepostos, empregados, subcontratados ou quaisquer outras, as quais, em decorrência dos serviços, tenham acesso às Informações Confidenciais.	5.4. Confidentiality obligations extend to all persons in any way linked to the Parties, whether directors, administrators, agents, employees, subcontractors or any others, who, because of the services, have access to Confidential Information.
5.5. Exceto quando expressamente autorizado de outra forma, por escrito, todos os dados compartilhados pela Contratante com a Contratada, ou produzidos pela Contratada em razão dos serviços, deverão ser processados apenas nas instalações comerciais da Contratada.	5.5. Except as otherwise expressly authorized in writing, all data shared by the Contractor with the Contracted, or produced by the Contracted because of the services, shall be processed only at the Contracted’s business facilities.
5.6. A Contratada deverá instruir a todos os envolvidos na prestação dos serviços quanto às normas, leis e diretrizes aplicáveis ao tratamento dos dados compartilhados e eventuais diretrizes informadas pela Contratante.	5.6. The Contracted must instruct all those involved in the provision of services regarding the rules, laws and guidelines applicable to the processing of shared data and any guidelines provided by the Contractor.

5.7. Mediante solicitação da Contratante, a Contratada deverá fornecer os termos de confidencialidade assinados pelas pessoas com acesso às Informações Confidenciais da Contratante.	5.7. Upon request by the Contractor, the Contracted shall provide the confidentiality terms signed by the persons with access to the Contractor's Confidential Information.
5.8. Todos os dados fornecidos pela Contratante devem ser tratados como segredo comercial. A quebra de sigilo por parte da Contratada, seus administradores, prepostos, empregados e/ou quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade, direta ou indireta, inclusive subfornecedores, acerca de informações fornecidas pela Contratante, pressupõe a prática do ilícito, tal como definido em Lei, sujeitando, assim, os representantes legais da Contratada às penalidades legais, sem prejuízo da obrigação de reparar as perdas e danos sofridos pela Contratante.	5.8. All data provided by the Contractor must be treated as a trade secret. Any breach of confidentiality by the Contracted, its officers, representatives, employees, and/or any other persons under its direct or indirect responsibility, including subcontractors, regarding information provided by the Contractor, constitutes an unlawful act, as defined by law, subjecting the Contracted's legal representatives to legal penalties, without prejudice to the obligation to compensate the Contractor for any losses and damage suffered.
5.9. A Contratada deverá proteger as Informações Confidenciais da Contratante, especialmente dados de clientes, contra acesso e/ou uso não autorizado. Tal proteção deve visar, principalmente, evitar destruição acidental ou não autorizada, perda acidental, erros técnicos, falsificação, furto, uso ilegal, modificações não autorizadas, cópia, acesso ou outras formas não autorizadas de processamento.	5.9. The Contracted shall protect the Contractor's Confidential Information, especially customers data, against unauthorized access and/or use. Such protection shall primarily aim to prevent accidental or unauthorized destruction, accidental loss, technical errors, falsification, theft, illegal use, unauthorized modifications, copying, access, or other unauthorized forms of processing.
5.10. A Contratada deverá imediatamente notificar a Contratante a respeito de (ou de ameaça, ou tentativa de) qualquer divulgação, acesso, posse, uso ou conhecimento não autorizado das Informações Confidenciais.	5.10. The Contracted shall immediately notify the Contractor of any (or threatened or attempted) unauthorized disclosure, access, possession, use or knowledge of Confidential Information.
6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	6. INFORMATION SECURITY
6.1. Para fins de execução do presente Contrato e, em observância às obrigações e responsabilidades assumidas pelas Partes no âmbito de Segurança da Informação, as Partes declaram-se cientes e se comprometem a cumprir as disposições aplicáveis do Anexo B – Baseline de Segurança de Fornecedores, aplicáveis ao fornecedor que armazene/processe/manuseie os dados da Contratante, seja através de sistemas próprios ou de sistemas da Contratante.	6.1. For the purposes of executing this Agreement and, in compliance with the obligations and responsibilities assumed by the Parties within the scope of Information Security, the Parties declare that they are aware of and undertake to comply with the applicable provisions of Annex B – Supplier Security Baseline, applicable to the supplier that stores/processes/handles the Contractor's data, whether through its own systems or the Contractor's systems.
6.2. A Contratante poderá inspecionar, a qualquer tempo, a Contratada em assuntos relacionados à Segurança da Informação, inclusive por meio de terceiros especializados e mediante a realização de <i>Assessments</i> . Todo <i>Assessment</i> será parte integrante deste Contrato, e as informações fornecidas pela Contratada deverão ser verídicas e precisas, sob pena de responsabilização.	6.2. The Contractor may inspect the Contracted at any time on matters related to Information Security, including through specialized third parties and through assessments. All assessments shall be an integral part of this Agreement, and the information provided by the Contracted must be truthful and accurate, under penalty of liability.
6.3. A Contratada deverá adotar medidas técnicas e de governança em Segurança da Informação, adequadas ao	6.3. The Contracted shall adopt technical and governance measures in Information Security, appropriate to its field of

seu ramo de atividade, para proteger o ambiente tecnológico, a infraestrutura, as plataformas e os serviços prestados à Contratante. Por medidas adequadas entende-se, mas não se limita, às ferramentas de busca de vulnerabilidades; correções de segurança disponibilizadas pelo fabricante das tecnologias utilizadas no prazo determinado pela criticidade; proteções nas estações de trabalho e infraestrutura como, no mínimo, antivírus; testes de intrusão no ambiente; programa de conscientização em segurança da informação aos colaboradores; plano de continuidade de negócios; controles de acesso eficazes de autenticação e autorização de credenciais.	activity, to protect the technological environment, infrastructure, platforms, and services provided to the Contractor. Appropriate measures include, but are not limited to, vulnerability scanning tools; security patches made available by the manufacturer of the technologies used within the term determined by the criticality; protections on workstations and infrastructure, such as, at least, antivirus software; intrusion testing of the environment; an information security awareness program for employees; a business continuity plan; and effective access controls for authentication and credential authorization.
6.4. A Contratante poderá solicitar avaliações de maturidade periódicas em Segurança da Informação, utilizando-se de recursos próprios, prepostos, e/ou por autoavaliação.	6.4. The Contractor may request periodic maturity assessments in Information Security, using its own resources, on its behalf, and/or through self-assessment.
6.5. A Contratante poderá solicitar material comprobatório dos controles de segurança da informação, incluindo, mas não se limitando, a resultados de pentest, auditorias, planos de ação sobre os riscos identificados. A Contratada deverá prestar contas, mensalmente, sobre a evolução de eventuais planos de ação em curso (com as devidas evidências), até que todas as vulnerabilidades sejam resolvidas, levando sempre em consideração o nível de criticidade para sua priorização e urgência na resposta.	6.5. The Contractor may request supporting documentation regarding information security controls, including, but not limited to, <i>pentest results</i>, audits, and action plans for identified risks. The Contractor must monthly report on the progress of any ongoing action plans (with appropriate evidence) until all vulnerabilities are resolved, always considering the level of criticality for prioritization and urgency of response.
6.6. Continuidade de Serviços de Tecnologia da Informação ("ITSCM"): as Partes reconhecem a importância crítica dos serviços de tecnologia da informação (TI) para as operações comerciais e concordam em cooperar para garantir a continuidade desses serviços em caso de interrupção. Caso aplicável aos serviços, um Acordo de Nível de Serviço específico para ITSCM será definido e disponibilizado como anexo ao contrato para cada Serviço de TI definido como crítico pela Contratante.	6.6. Information Technology Service Continuity ("ITSCM"): The Parties recognize the critical importance of information technology (IT) services to business operations and agree to cooperate to ensure the continuity of these services in the event of a disruption. If applicable to the services, a specific ITSCM Service Level Agreement will be defined and made available as an attachment to the agreement for each IT Service defined as critical by the Contractor.
6.7. Em caso de qualquer incidente relacionado à Segurança da Informação que afete as operações da Contratante, sendo ou não oriundo de ataques cibernéticos, a Contratada deverá comunicar imediatamente a Contratante, sob pena de responsabilização nos termos deste Contrato.	6.7. In the event of any incident related to Information Security that affects the Contractor's operations, whether or not resulting from cyber-attacks, the Contractor must immediately notify the Contractor, under penalty of liability under the terms of this Agreement.
7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	7. PERSONAL DATA PROTECTION
7.1. Para fins de execução do presente contrato e, em observância às obrigações e responsabilidades assumidas pelas Partes no âmbito da proteção de dados pessoais, as Partes declaram-se cientes e se comprometem a cumprir as disposições aplicáveis do Anexo A - Termo de Proteção de Dados Pessoais, parte integrante deste instrumento.	7.1. For the purposes of executing this agreement and, in compliance with the obligations and responsibilities assumed by the Parties in the context of personal data protection, the Parties acknowledge and undertake to comply with the applicable provisions of Annex A - Personal Data Protection Term, an integral part of this instrument.

8. CONDIÇÕES SOCIOAMBIENTAIS E CLIMÁTICAS	8. SOCIOENVIRONMENTAL AND CLIMATIC CONDITIONS
8.1. A Contratada declara que:	8.1. The Contracted declares that:
(i) Não se utiliza de serviços, materiais e/ou realiza atividades que gerem riscos, impactos ou danos ao meio ambiente e a comunidades;	(i) It does not make use of services, materials and/or carry out activities that generate risks, impacts or damage to the environment and communities;
(ii) Possui todas as licenças socioambientais aplicáveis para a realização de suas atividades, executando-as em estrita observância às normas legais e regulamentares aplicáveis, seja no âmbito federal, seja no estadual, seja no municipal;	(ii) It has all applicable socio-environmental licenses to carry out its activities, executing them in strict compliance with applicable legal and regulatory standards, whether at the federal, state or municipal level;
(iii) Privilegiará todas as formas de reuso, reciclagem e descarte adequado dos resíduos gerados por suas atividades;	(iii) It will prioritize all forms of reuse, recycling and proper disposal of waste generated by its activities;
(iv) Respeita o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados;	(iv) Respects the right to free association and collective bargaining of its employees;
(v) Respeita e promove a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório;	(v) Respects and promotes diversity, refraining from all forms of prejudice and discrimination, so that no employee or potential employee receives discriminatory treatment;
(vi) Não utiliza serviços oriundos de trabalho infantil, trabalho forçado e/ou escravidão;	(vi) Does not make use of services originating from child labor, forced labor and/or slavery;
(vii) Observa a legislação trabalhista e as normas técnicas aplicáveis de segurança do trabalho;	(vii) Complies with labor legislation and applicable technical occupational safety standards;
(viii) Se vier a subcontratar, no todo em parte, suas atividades, reconhece que estará solidariamente responsável pelas ações e omissões de seu subcontratado;	(viii) If it subcontracts, in whole or in part, its activities, it acknowledges that it will be jointly and severally liable for the actions and omissions of its subcontractor;
(ix) Se tiver conhecimento, inclusive quanto a seus fornecedores ou subcontratados, de qualquer dano ou prejuízo causado por suas atividades para o meio ambiente, comunidade(s) ou indivíduo(s), deverá comunicar imediatamente a Contratante;	(ix) If it becomes aware, including in relation to your suppliers or subcontractors, of any damage or loss caused by its activities to the environment, community(ies) or individual(s), it must immediately notify the Contractor;
(x) Avisará imediatamente a Contratante caso ocorra qualquer alteração no escopo de suas atividades, grau de risco, ou outras informações prestadas a Contratante;	(x) Shall immediately notify the Contractor in the event of any change in the scope of its activities, degree of risk, or other information provided to the Contractor;
(xi) Todas as informações fornecidas a Contratante são verdadeiras, completas e atualizadas.	(xi) All information provided to the Contractor is true, complete and up to date.
8.2. Na ocorrência de infração, pela Contratada, de qualquer norma socioambiental vigente, violação das declarações dispostas nessas Condições Gerais ou, ainda, na hipótese de inclusão da Contratada na Lista Suja do Ministério do Trabalho, a Contratante poderá: (i) recomendar medidas e/ou estabelecer prazo para que a Contratada sane a infração; (ii) rescindir motivadamente o contrato; e/ou (iii) aplicar multa não compensatória equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo de arcar com as perdas e danos suportados pela Contratante e da responsabilidade criminal aplicável.	8.2. In the event of a violation by the Contracted of any current socio-environmental standard, violation of the declarations set forth in these General Conditions, or in the event of the Contracted being included in the Ministry of Labor's Blacklist, the Contractor may: (i) recommend measures and/or establish a deadline for the Contracted to remedy the violation; (ii) terminate the Agreement with cause; and/or (iii) apply a non-compensatory fine equivalent to 20% (twenty percent) of the value of the Agreement, without prejudice to bearing the losses and damage borne by the Contractor and the applicable criminal liability.
9. EMPREGADOS DA CONTRATADA	9. CONTRACTED'S EMPLOYEES

9.1. Qualquer pessoa à serviço da Contratada (“Empregados”), não terá qualquer vínculo ou relação empregatícia com a Contratante. Os Empregados terão subordinação direta a um supervisor da Contratada, que será o único e exclusivo responsável pelas obrigações de ordem civil, trabalhista, previdenciária, securitária e infortunistica relativas a eles. A Contratada não utilizará, para a prestação dos serviços, trabalhadores que não estejam devidamente registrados como empregados.	9.1. Any person employed by the Contracted (“Employees”) shall not have any employment relationship with the Contractor. Employees shall report directly to a Contracted supervisor, who shall be solely and exclusively responsible for their civil, labor, social security, insurance, and accident obligations. The Contracted shall not employ workers who are not duly registered as employees to provide services.
9.2. Não obstante as exclusões de responsabilidade previstas neste Contrato, a Contratada obriga-se a fornecer à Contratante, quando por esta solicitada, toda e qualquer informação e/ou exibição de documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias, securitárias e infortunisticas.	9.2. Notwithstanding the exclusions of liability provided for in this Agreement, the Contracted undertakes to provide the Contractor, when requested by the latter, any and all information and/or presentation of compliance with tax, labor, social security, insurance and accident obligations supporting documentation.
9.3. A Contratada obriga-se a apresentar, conforme exigências legais ou da Contratante, os atestados de saúde, exames médicos e documentos profissionais de seus Empregados, de acordo com os serviços contratados.	9.3. The Contracted undertakes to present, in accordance with legal or Contractor requirements, health certificates, medical examinations and professional documents of its Employees, in accordance with the contracted services.
9.4. A Contratada é inteiramente responsável: (i) por danos e prejuízos causados à Contratante e/ou terceiros pelos seus Empregados, prepostos ou pessoal subcontratado decorrentes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia; e (ii) pelos acidentes, de qualquer espécie, sofridos pelos seus Empregados, prepostos e pessoal subcontratado, inclusive pelo pagamento de indenização devida a quem de direito.	9.4. The Contracted is fully responsible: (i) for damage and losses caused to the Contractor and/or third parties by its Employees, agents or subcontracted personnel resulting from action or omission, negligence, imprudence or incompetence; and (ii) for accidents of any kind suffered by its Employees, agents and subcontracted personnel, including the payment of compensation due to the rightful party.
9.5. Na hipótese de ocorrer, não obstante a total desvinculação trabalhista, qualquer demanda por parte de Empregados, direta ou indiretamente, contra a Contratante, a Contratada obriga-se a ressarcir à Contratante os valores que esta incorra na defesa de seus interesses, devidamente corrigidos pelo IPCA, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração correspondente, calculados <i>pro rata die</i>, desde a data dos efetivos desembolsos, e das despesas processuais e honorários advocatícios, em 10 (dez) dias após o recebimento de notificação nesse sentido. De modo a possibilitar o ressarcimento das despesas efetivamente incorridas, a Contratante está, desde já, expressamente autorizada a efetuar a retenção desses valores nos pagamentos devidos à Contratada, inclusive restando preventivamente o valor reclamado na demanda trabalhista.	9.5. In the event that, despite the complete severance of employment, any claim by Employees, directly or indirectly, against the Contractor occurs, the Contracted undertakes to reimburse the Contractor for the amounts incurred by the latter in defending its interests, duly adjusted by the IPCA (Brazilian Consumer Price Index), plus interest on arrears of 1% (one percent) per month or corresponding fraction thereof, calculated <i>pro rata die</i>, from the date of actual disbursements, and for legal expenses and attorney’s fees, within 10 (ten) days after receiving notification to that effect. In order to enable reimbursement of expenses actually incurred, the Contractor is hereby expressly authorized to withhold these amounts from payments due to the Contracted, including preventively withholding the amount claimed in the labor claim.
10. RESPONSABILIDADES	10. RESPONSIBILITIES

10.1. A Contratada é a única responsável pelo integral cumprimento de toda a legislação pertinente às suas atividades na prestação dos serviços.	10.1. The Contracted is solely responsible for full compliance with all legislation applicable to its activities in the provision of services.
10.2. A Contratada é a única responsável pelos atos, condutas e/ou omissões, dolosos ou culposos, que venham a ser praticados por seus Empregados, prepostos e/ou subcontratados, respondendo a Contratada, para todos os fins de direito, civil e criminalmente, por todos os atos e/ou omissões de seus Empregados ou prepostos, isentando desde já a Contratante sobre tais questões, assim como obrigando-se a prontamente indenizar a Contratante por todos e quaisquer danos, perdas e/ou prejuízos que seus subcontratados, prepostos, representantes e/ou Empregados causem à Contratante e/ou aos clientes e/ou empregados e/ou prepostos da Contratante e/ou de sociedades ligadas e/ou coligadas à Contratante. As disposições desta cláusula subsistirão íntegras e inalteradas mesmo após o término e/ou rescisão, por qualquer motivo, dos serviços contratados.	10.2. The Contracted is solely responsible for the acts, conduct and/or omissions, whether intentional or culpable, that may be practiced by its Employees, agents and/or subcontractors, and the Contracted shall be liable, for all legal purposes, civilly and criminally, for all acts and/or omissions of its Employees or agents, exempting the Contractor from any and all such matters, and undertaking to promptly indemnify the Contractor for any and all damage, injures and/or losses that its subcontractors, agents, representatives and/or Employees cause to the Contractor and/or to the customers and/or employees and/or agents of the Contractor and/or companies linked and/or affiliated to the Contractor. The provisions of this clause shall remain in full and unchanged even after the termination and/or rescission, for any reason, of the contracted services.
10.3. A Contratada obriga-se desde já a tomar todas as medidas necessárias para substituir a Contratante e/ou os clientes e/ou empregados e/ou prepostos da Contratante e/ou das sociedades ligadas e/ou coligadas da Contratante, nos eventuais processos e/ou inquéritos, judiciais e/ou extrajudiciais, decorrentes de ato, fato, ação ou omissão comprovadamente imputados à Contratada relacionados à prestação dos serviços, excluindo a Contratante e/ou os clientes e/ou empregados e/ou prepostos da Contratante e/ou das sociedades ligadas e/ou coligadas da Contratante, das respectivas lides. A Contratada arcará com todas as despesas e custos, incluindo honorários advocatícios, incorridos pela Contratante e/ou pelos clientes e/ou empregados e/ou prepostos da Contratante e/ou pelas sociedades ligadas e/ou coligadas da Contratante, nos eventuais processos e/ou inquéritos, judiciais e/ou extrajudiciais, decorrentes dos serviços. As disposições desta cláusula subsistirão íntegras e inalteradas mesmo após o término e/ou rescisão, por qualquer motivo, dos serviços contratados.	10.3. The Contracted hereby undertakes to take all necessary measures to replace the Contractor and/or the clients and/or employees and/or agents of the Contractor and/or the Contractor's related and/or affiliated companies, in any legal and/or extrajudicial proceedings and/or inquiries arising from any act, fact, action or omission demonstrably attributed to the Contracted related to the provision of services, excluding the Contractor and/or the clients and/or employees and/or agents of the Contractor and/or the Contractor's related and/or affiliated companies, from the respective disputes. The Contracted shall bear all expenses and costs, including attorney's fees, incurred by the Contractor and/or the clients and/or employees and/or agents of the Contractor and/or the Contractor's related and/or affiliated companies, in any legal and/or extrajudicial proceedings and/or inquiries arising from the services. The provisions of this clause will remain in full and unchanged even after the end and/or termination, for any reason, of the contracted services.
10.4. A Contratada isentará a Contratante de quaisquer responsabilidades, e a reembolsará de todas as despesas, inclusive honorários advocatícios, decorrentes de medidas judiciais ou extrajudiciais que tiverem por objeto a indenização de danos pessoais e/ou materiais causados por falhas na execução dos serviços, comprovadamente atribuíveis à Contratada e/ou subfornecedor, em caso de subcontratação dos serviços.	10.4. The Contracted shall exempt the Contractor from any liability and shall reimburse it for all expenses, including attorney's fees, arising from judicial or extrajudicial measures aimed at compensating for personal and/or material damages caused by failures in the execution of services, demonstrably attributable to the Contracted and/or sub-supplier, in the event of subcontracting of services.

10.5. A Contratada efetuará, às suas expensas, seguro de responsabilidade civil com cobertura suficiente contra danos que possam ser causados à Contratante e/ou a terceiros e decorrentes da execução dos serviços, bem como seguro para cobertura de acidentes de trabalho, dando ciência das referidas apólices à Contratante através de cópias das mesmas, sempre que solicitado.	10.5. The Contracted shall, at its own expense, obtain civil liability insurance with sufficient coverage against damages that may be caused to the Contractor and/or third parties and arising from the performance of the services, as well as insurance coverage for work-related accidents and shall provide the Contractor copies of the respective policies upon request.
10.6. Fica vedada a subcontratação dos serviços prestados pela Contratada, exceto com o expresso e formal conhecimento e autorização da Contratante, comprometendo-se a Contratada a garantir que a empresa subcontratada dê cumprimento integral às obrigações presentes no Contrato. A Contratada deverá garantir, por meio de contrato escrito, que o subcontratado (ou cessionário, se o caso) esteja submetido às mesmas obrigações a que a Contratada está submetida e na mesma extensão, inclusive no que se refere a todos os documentos e Anexos contratuais. A Contratada responderá integralmente por todos os danos e prejuízos causados pelo subcontratado, seus prepostos e/ou empregados, relacionados à prestação dos serviços.	10.6. The subcontracting of services provided by the Contracted is prohibited, except with the express and formal knowledge and authorization of the Contractor, and the Contracted undertakes to ensure that the subcontracted company fully complies with the obligations set forth in the Agreement. The Contracted must ensure, through a written agreement, that the subcontractor (or assignee, if applicable) is subject to the same obligations as the Contracted and to the same extent, including regarding all contractual documents and Annexes. The Contracted shall be fully liable for all damages caused by the subcontractor, its agents and/or employees, related to the provision of the services.
10.7. São obrigações da Contratada: (i) responsabilizar-se pela execução tecnicamente perfeita dos serviços em todas as suas fases e etapas, até a sua respectiva conclusão e aceitação final pela Contratante, atendendo inclusive os requisitos de qualidade de prestação de serviços, tais como, mas não limitados a, indicadores chave de performance (KPIs – <i>Key Performance Indicators</i>), nível de serviços (SLA – <i>Service Level Agreement</i>), quando previstos; (ii) supervisionar, fiscalizar e orientar a execução dos serviços, inclusive daqueles que forem subcontratados a terceiros; (iii) prestar informações pormenorizadas à Contratante sobre tudo que diga respeito à execução dos serviços, sempre que solicitado; (iv) realizar auditoria interna regularmente, se apropriado e necessário, em conformidade com as diretrizes informadas pela Contratante, e reportar o resultado da auditoria à Contratante; (v) informar imediatamente todo e qualquer erro, falha, indisponibilidade ou fato relevante e que impacte nos serviços; (vi) manter permanentemente contato com representantes da Contratante para a avaliação dos serviços; (vii) seguir as orientações e recomendações técnicas da Contratante, as quais serão fornecidas por pessoas autorizadas e confirmadas sempre por escrito.	10.7. The Contracted's obligations are: (i) to be responsible for the technically perfect execution of the services in all their phases and stages, until their respective completion and final acceptance by the Contractor, including meeting the quality requirements for provision of services, such as, but not limited to, key performance indicators (KPIs) and Service Level Agreement (SLA) , when foreseen; (ii) to supervise, monitor and guide the execution of the services, including those that are subcontracted to third parties; (iii) to provide detailed information to the Contractor on everything related to the execution of the services, whenever requested; (iv) to carry out an internal audit regularly, if appropriate and if necessary, in accordance with the guidelines informed by the Contractor, and to report the result of the audit to the Contractor; (v) to immediately report any and all errors, failures, unavailability or relevant facts that impact the services; (vi) to maintain permanent contact with representatives of the Contractor the evaluation of the services; (vii) follow the Contractor's technical guidelines and recommendations, which will be provided by authorized persons and always confirmed in writing.
11. FORÇA MAIOR	11. FORCE MAJEURE
11.1. Nenhuma das Partes será responsável perante a outra pelo descumprimento de suas obrigações contratuais em	11.1. Neither Party shall be liable to the other for any breach of its contractual obligations arising from proven

decorrência de comprovados eventos de força maior ou caso fortuito, enquanto perdurarem e tiverem efeito, desde que comuniquem por escrito o fato à outra Parte, tão logo seja identificada a respectiva ocorrência, com a respectiva apresentação das evidências de impossibilidade de cumprimento das obrigações contratuais em virtude do evento de força maior ou caso fortuito. Por “força maior ou caso fortuito” entende-se todos os eventos caracterizados como fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir, salvo o previsto no item 11.2 abaixo.	force majeure events or unforeseeable circumstances, for as long as they last and have effect, provided that they communicate the fact in writing to the other Party as soon as the respective occurrence is identified, with the respective presentation of evidence of the impossibility of fulfilling the contractual obligations due to the force majeure event or unforeseeable circumstances. “Force majeure or unforeseeable circumstances” means all events characterized as a necessary fact, the effects of which could not be avoided or prevented, except as provided for in item 11.2 below.
11.2. Para os efeitos deste Contrato, não constituem eventos de força maior ou caso fortuito, pandemias, alteração de leis, normas e regulamentos com força legal, exigências governamentais, interrupção de transporte e greve de funcionários.	11.2. For the purposes of this Agreement, events such as pandemics, changes in laws, rules and regulations with legal force, government requirements, interruption of transport and employee strikes do not constitute force majeure or unforeseeable circumstances.
12. AUDITORIA	12. AUDIT
12.1. A Contratante está autorizada a efetuar verificações “in loco” dos serviços prestados pela Contratada, a fim de verificar o cumprimento às disposições presentes no Contrato, bem como auditorias para verificação do cumprimento de quaisquer leis ou normativos aplicáveis às Partes ou sociedades ligadas ou coligadas das Partes, inclusive mediante visitas às instalações da Contratada em local próprio. As eventuais verificações “in loco” deverão ser comunicadas com prazo de antecedência de ao menos 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento de comunicação, salvo em casos excepcionais nos quais o prazo deverá ser negociado entre as Partes. As Auditorias deverão ser realizadas por empregados da Contratante ou terceiros por esta indicados.	12.1. The Contractor is authorized to conduct on-site inspections of the services provided by the Contracted in order to verify compliance with the provisions of the Agreement, as well as audits to verify compliance with any laws or regulations applicable to the Parties or related or affiliated companies of the Parties, including through visits to the Contracted’s facilities at its own location. Any on-site inspections must be communicated at least two (2) business days in advance, counting from the date of receipt of such communication, except in exceptional cases in which the deadline must be negotiated between the Parties. Audits must be conducted by employees of the Contractor or third parties designated by the Contractor.
12.2. A Contratada obriga-se a apresentar de imediato todos os documentos, informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante de modo a permitir a verificação, conferência e comprovação relacionados à execução dos serviços.	12.2. The Contracted undertakes to immediately present all documents, information and clarifications requested by the Contractor in order to allow verification, checking and proof related to the execution of the services.
12.3. A Contratada deverá manter em seu poder os registros de mão-de-obra e materiais usados, e demais documentos pertinentes, pelo prazo de 5 (cinco) anos contados a partir do ano seguinte àquele do pagamento final dos serviços, observando também quaisquer outros prazos legais aplicáveis.	12.3. The Contracted must keep in its possession records of labor and materials used, and other relevant documents, for a period of 5 (five) years from the year following the year of final payment for the services, also observing any other applicable legal deadlines.
12.4. O direito da Contratante de realizar auditorias subsistirá após o término dos serviços pelo prazo de 5 (cinco) anos contados a partir do ano seguinte àquele do pagamento final.	12.4. The Contractor’s right to carry out audits will subsist after the end of the services for a period of 5 (five) years, starting from the year following the year of final payment.

12.5. Se, em função da auditoria retromencionada, for constatada qualquer pendência ou discrepância por ato, fato, ação ou omissão comprovadamente imputados à Contratada, esta se obriga, em função da ocorrência, a: (i) tomar toda e qualquer medida para a sua regularização; (ii) arcar com todo e qualquer ônus dela resultante; (iii) ressarcir à Contratante valores por esta inadequadamente despendidos; e (iv) responder pelas ocorrências, se for o caso, mantendo a Contratante à salvo de quaisquer reclamações e/ou penalidades que de suas faltas resultarem.	12.5. If, as a result of the aforementioned audit, any pending matter or discrepancy is found due to an act, fact, action or omission demonstrably attributed to the Contracted, the Contracted is obliged, based on the occurrence, to: (i) take any and all measures to regularization; (ii) bear any and all resulting burdens; (iii) reimburse the Contractor for amounts improperly spent by the latter; and (iv) respond for the occurrences, if applicable, keeping the Contractor safe from any claims and/or penalties resulting from its failures.
13. ANTICORRUPÇÃO	13. ANTI-CORRUPTION
13.1. As Partes neste ato declaram, garantem e se comprometem que (i) estão e continuarão ao longo do prazo de vigência do Contrato a estar em conformidade (incluindo seus representantes, funcionários, agentes, fornecedores ou subcontratados, acionistas e qualquer pessoa diretamente envolvida no cumprimento dos serviços) com as exigências legais relativas à corrupção, conluio ou exigências semelhantes, em particular as da FCPA – Lei de Práticas de Corrupção no Exterior, Convenção sobre o Combate ao Suborno de Agentes Públicos Estrangeiros em Operações Comerciais Internacionais, assinada sob os auspícios da OCDE em 17 de dezembro de 1997, a Lei de Suborno do Reino Unido, a FCPA dos EUA, a Lei Francesa Sapin 2, as Leis Brasileiras de Integridade (Lei Federal nº 12.846/2013, Decreto Federal nº 8.420/2015, Controladoria Geral da União - Decretos CGU nº 909 e 910), e quaisquer outras disposições legais de combate ao suborno e regulamentos administrativos aplicáveis a elas e (ii) tomaram as medidas adequadas para evitar qualquer violação de tais exigências legais.	13.1. The Parties hereby declare, warrant and undertake that (i) they are and will continue throughout the Term of Validity of the Agreement to be in compliance (including their representatives, employees, agents, suppliers or subcontractors, shareholders and any person directly involved in the fulfillment of the services) with the legal requirements relating to corruption, collusion or similar requirements, in particular those of the FCPA – Foreign Corrupt Practices Act, the Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions, signed under the auspices of the OECD [Organization for Economic Co-operation and Development] on December 17, 1997, the UK Bribery Act, the US FCPA, the French Sapin 2 Act, the Brazilian Integrity Laws (Federal Law No. 12,846/2013, Federal Decree No. 8,420/2015, General Comptroller of the Union – CGU Decrees No. 909 and 910), and any other legal provisions combating corruption; to bribery and administrative regulations applicable to them and (ii) have taken appropriate measures to prevent any violation of such legal requirements.
13.2. Este compromisso inclui a obrigação de cumprir todas as leis aplicáveis à respectiva Parte que visam a criminalizar atos de corrupção, tráfico de influência, apropriação indébita, usurpação ilegal de participação, desvio de dinheiro público, favoritismo ou qualquer outra violação da probidade nos países em que as Partes operam, bem como toda a legislação nacional e internacional aplicável à respectiva Parte a esse respeito. A negociação e o cumprimento de contratos ou qualquer tipo de acordo não deve originar nenhuma conduta ou fato que possa ser qualificado como corrupção ativa ou passiva, pagamentos de facilitação e cumplicidade em tráfico de influência a respeito do Contrato. Para evitar dúvidas, qualquer violação dessas disposições deverá ser considerada uma violação substancial do Contrato e das Condições Gerais de Prestação de Serviços.	13.2. This commitment includes the obligation to comply with all laws applicable to the respective Party that aim to criminalize acts of corruption, influence traffic, embezzlement, illegal usurpation of participation, misappropriation of public funds, favoritism, or any other violation of probity in the countries where the Parties operate, as well as all national and international legislation applicable to the respective Party in this regard. The negotiation and performance of contracts or any type of agreement must not lead any conduct or fact that may be qualified as active or passive corruption, facilitation payments, or complicity in influence traffic with respect to the Agreement. For the avoidance of doubt, any breach of these provisions shall be considered a substantial violation of the Agreement and the General Conditions of Provision of Service.

13.3. As Partes comprometem-se a não fazer, oferecer para fazer, fornecer ou pagar quaisquer contribuições ilegais, presentes, entretenimento ou outras despesas ilegais ou pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento de qualquer valor em dinheiro ou qualquer item de valor, direta ou indiretamente, para qualquer pessoa (seja um oficial do governo ou pessoa física privada) para o fim de induzir ilegal ou indevidamente qualquer oficial a tomar uma decisão comercial ou auxiliar ilegal ou indevidamente todas ou qualquer das Partes na obtenção ou retenção de negócios, ou a praticar qualquer outro ato favorável a cada Parte, a respeito do Contrato.	13.3. The Parties undertake not to make, offer to make, provide or pay any unlawful contributions, gifts, entertainment or other unlawful expenses or to pay, promise to pay or authorize the payment of any amount of money or any item of value, directly or indirectly, to any person (whether a government official or a private individual) for the purpose of unlawfully or improperly inducing any official to make a business decision or unlawfully or improperly assisting all or any of the Parties in obtaining or retaining business, or in performing any other act favorable to each Party, with respect to the Agreement.
13.4. As Partes concordam: (i) em realizar o nível correto de auditoria legal de ética e de compliance em relação a todos os prestadores de serviços e subcontratados que elas possam contratar separadamente ou em conjunto, em relação aos serviços, e contratar apenas um prestador de serviços ou subcontratado cujos resultados da avaliação indiquem que não comporta riscos em termos de ética e compliance, em particular de corrupção; (ii) em celebrar um contrato por escrito com o referido prestador de serviços e subcontratado antes de iniciar qualquer relação com eles, desde que o contrato inclua uma cláusula de rescisão por conduta dolosa se o prestador de serviços ou subcontratado não cumprir os regulamentos de combate a suborno ou se tornar uma pessoa sancionada; e (iii) em respeitar as metas estabelecidas em seus respectivos programas de ética e compliance. O contrato deve incluir uma cláusula relativa à implementação de mecanismos de controle ético e de conformidade dos prestadores de serviços e subcontratados.	13.4. The Parties agree: (i) to conduct the appropriate level of due diligence on ethics and compliance in relation to all service providers and subcontractors that they may hire separately or jointly in connection with the services, and to hire only a service provider or subcontractor whose assessment results indicate that it does not pose any ethical and compliance risks, in particular corruption; (ii) to execute a written contract with such service provider and subcontractor before entering into any relationship with them, provided that the contract includes a willful misconduct termination clause if the service provider or subcontractor fails to comply with anti-bribery regulations or becomes a sanctioned person; and (iii) to respect the goals established in their respective ethics and compliance programs. The contract must include a clause regarding the implementation of ethical and compliance control mechanisms for service providers and subcontractors.
13.5. As Partes se comprometem a comunicar à outra Parte a ocorrência de condenação sua, de um de seus funcionários ou representantes por atos de corrupção, tráfico de influência, apropriação indébita, usurpação ilícita de participação, desvio de dinheiro público, favoritismo ou qualquer outra infração de probidade, conforme previsto na lei aplicável.	13.5. The Parties undertake to inform the other Party of any conviction of themselves, one of their employees or representatives for acts of corruption, influence traffic, misappropriation of funds, illicit usurpation of participation, misappropriation of public funds, favoritism or any other violation of probity, as provided for in applicable law.
14. INADIMPLENTO CONTRATUAL E PENALIDADES	14. CONTRACTUAL BREACH AND PENALTIES
14.1. Para efeito do cálculo das penalidades contratuais, será considerado como “Valor do Contrato” o preço para execução dos serviços, incluindo eventuais reajustes e renovações.	14.1. For the purposes of calculating contractual penalties, the price for the execution of services, including any adjustments and renewals, will be considered as the “Agreement Value”.
14.2. O não cumprimento de quaisquer obrigações, prazos e condições previstos nesse Contrato, não sanadas no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento de notificação da Contratante, sujeita à Contratada, a partir da data do	14.2. Failure to comply with any obligations, deadlines and conditions set forth in this Agreement, not remedied within 10 (ten) days after receipt of notification from the Contractor, will subject the Contracted, from the date of

inadimplemento até o cumprimento da obrigação, as penalidades não compensatórias a seguir estabelecidas:	default until fulfillment of the obligation, to the non-compensatory penalties set forth below:
(i) Multa de 5% (cinco por cento) do Valor do Contrato, corrigido pelo IPCA ou por índice que o substitua, por infração contratual cometida;	(i) Fine of 5% (five percent) of the Agreement Value, adjusted by the IPCA or an index that replaces it, for any breach of contract committed;
(ii) Multa cominatória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) do Valor do Contrato, corrigido pelo IPCA ou por índice que o substitua, por dia em que a infração que deu origem à multa estabelecida no item (i) acima, não for sanada.	(ii) A mandatory fine of 0.33% (zero point thirty-three percent) of the Agreement Value, adjusted by the IPCA or an index that replaces it, per day in which the violation that lead to the fine established in item (i) above is not remedied.
14.3. As multas ora estabelecidas serão limitadas a 10% (dez por cento) do Valor do Contrato, corrigido pelo IPCA ou por índice que o substitua, por infração ocorrida.	14.3. The fines established herein will be limited to 10% (ten percent) of the Agreement Value, adjusted by the IPCA or an index that replaces it, for each violation.
14.4. Em caso de rescisão por culpa ou dolo da Contratada, será aplicada multa não compensatória e não excludente das demais penalidades previstas neste Contrato equivalente a 20% (vinte por cento) do Valor do Contrato, corrigido pelo IPCA ou por índice que o substitua.	14.4. In the event of termination due to fault or willful misconduct by the Contracted, a non-compensatory fine will be applied, not excluding other penalties provided for in this Agreement, equivalent to 20% (twenty percent) of the Agreement Value, adjusted by the IPCA or an index that replaces it.
14.5. No caso de atraso no pagamento do Preço pela Contratante, por sua única e exclusiva responsabilidade, por período superior a 10 (dez) dias após a data do vencimento, ao valor devido será acrescido juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração correspondente, calculados pro rata die.	14.5. In the event of delay in payment of the Price by the Contractor, for its sole and exclusive responsibility, for a period exceeding 10 (ten) days after the due date, the amount due will be subject to interest on arrears of 1% (one percent) per month or corresponding fraction thereof, calculated pro rata die.
14.6. As multas e penalidades previstas no Contrato poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente e sem prejuízo da possibilidade de rescisão do Contrato, com as consequências daí resultantes e da cobrança, pela Parte prejudicada, das perdas e danos decorrentes dos prejuízos comprovadamente causados pela Parte infratora.	14.6. The fines and penalties provided for in the Agreement may be applied individually or cumulatively and without prejudice to the possibility of terminating the Agreement, with the resulting consequences and the recovery, by the injured Party, of losses and damage resulting from losses demonstrably caused by the infringing Party.
14.7. O valor das multas impostas à Contratada poderá, a critério da Contratante, ser pago mediante abatimento do Preço ou, caso a Contratante assim o decida, por outra forma que vier a ser acordada, por escrito, entre as Partes.	14.7. The value of the fines imposed on the Contracted may, at the discretion of the Contractor, be paid by means of a reduction in the Price or, if the Contractor so decides, by another method that may be agreed upon in writing between the Parties.
15. RESCISÃO	15. TERMINATION
15.1. O Contrato poderá ser resolvido por qualquer das Partes, de pleno direito e sem o pagamento de qualquer penalidade, mediante notificação por escrito com efeitos imediatos, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de ajuizamento de pedido falência, recuperação judicial, extrajudicial ou insolvência; (ii) se ocorrerem motivos de força Maior ou caso fortuito, que, sem culpa das Partes, obriguem-nas a paralisar ou limitar suas respectivas atividades por período superior a 30 (trinta) dias (iii) em	15.1. The Agreement may be terminated by either Party, by operation of law and without payment of any penalty, by written notice with immediate effect, in the following circumstances: (i) in the event of filing a petition for bankruptcy, judicial or extrajudicial recovery or insolvency; (ii) if force majeure or unforeseeable circumstances occur, which, without fault of the Parties, oblige them to stop or limit their respective activities for a period exceeding 30 (thirty) days; (iii) in the event of a breach of any clause

caso de infração a qualquer cláusula contida neste Contato, que não seja sanada no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento de notificação, por escrito, da outra Parte, para tal propósito.	contained in this Agreement, which is not remedied within 10 (ten) days from receipt of written notice from the other Party for such purpose .
15.2. A Contratante poderá denunciar o Contrato unilateralmente, mediante notificação com 30 (trinta) dias de antecedência, sem o pagamento de qualquer penalidade.	15.2. The Contractor may terminate the Agreement unilaterally, by giving 30 (thirty) days' notice, without payment of any penalty.
15.3. As Partes concordam que nenhuma delas será responsável perante a outra, por quaisquer danos ou prejuízos em razão do término do serviço, conforme previsto nesta cláusula, com exceção da hipótese de término em decorrência de infração contratual, caso em que a Parte infringente deverá indenizar à outra por perdas e danos, nos termos da lei.	15.3. The Parties agree that neither of them shall be liable to the other for any damages or losses arising from the termination of the service, as provided for in this clause, except in the event of termination due to a breach of contract, in which case the breaching Party shall indemnify the other for losses and damages, in accordance with the law.
15.4. O não cumprimento pela Contratada das leis anticorrupção e/ou prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, ou, ainda, na hipótese de inclusão da Contratada na “Lista Suja” do Ministério do Trabalho, será considerado uma infração grave e conferirá à Contratante o direito de resolver imediatamente o Contrato, sendo a Contratada responsável por eventuais perdas e danos comprovadamente incorridos.	15.4. Failure by the Contracted to comply with anti-corruption laws and/or laws preventing money laundering and combating the financing of terrorism, or even in the event of the Contracted being included in the Ministry of Labor’s “Dirty List”, will be considered a serious infraction and will give the Contractor the right to immediately terminate the Agreement, with the Contracted being liable for any losses and damages demonstrably incurred.
15.5. Caso o distrato antecipado do Contrato ocorra em comum acordo entre as Partes a Contratada deverá cooperar e auxiliar a Contratante no processo de transferência dos serviços para terceiros ou para a própria Contratante. As Partes nomearão uma pessoa de contato para ser responsável pela transição e pela conclusão do relacionamento contratual.	15.5. If the early termination of the Agreement occurs by mutual agreement between the Parties, the Contracted shall cooperate with and assist the Contractor in the process of transferring the services to third parties or to the Contractor itself. The Parties shall appoint a contact person to be responsible for the transition and completion of the contractual relationship.
16. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS	16. APPLICABLE LEGISLATION AND DISPUTE RESOLUTION
16.1. O Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.	16.1. The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Federative Republic of Brazil.
16.2. Havendo qualquer controvérsia decorrente ou a respeito das Condições Gerais, incluindo qualquer controvérsia relacionada à existência, validade, interpretação, execução ou rescisão do Contrato (“Controvérsia”), as Partes envidarão seus melhores esforços para solucionar a questão de forma amigável. Para tanto, as Partes negociarão de boa-fé uma solução que seja satisfatória para ambas. Caso as Partes não alcancem um acordo em até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação quanto à existência da Controvérsia, esta será resolvida na forma das cláusulas seguintes.	16.2. Should there be any dispute arising from or concerning the General Conditions, including any dispute related to the existence, validity, interpretation, performance, or termination of the Agreement (“Dispute”), the Parties shall use their best efforts to resolve the matter amicably. To this end, the Parties shall negotiate in good faith a solution that is satisfactory for both parties. If the Parties do not to reach an agreement within 15 (fifteen) calendar days after receiving notification of the existence of the Dispute, it shall be resolved in accordance with the following clauses.

16.3. Fica eleito o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir Controvérsia cujos valores envolvidos não superem R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).	16.3. The Court of the Judicial District of the City of São Paulo, State of São Paulo, is hereby elected as the exclusive venue, with the express waiver of any other venue, no matter how privileged it may be, to settle Disputes whose amounts involved do not exceed BRL 1,000,000.00 (one million reais).
16.4. Caso a Controvérsia envolva valores superiores a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a Controvérsia será definitivamente resolvida por arbitragem final e vinculante, nos termos das cláusulas seguintes.	16.4. If the Dispute involves amounts exceeding BRL 1,000,000.00 (one million reais), the Dispute will be definitively resolved by final and binding arbitration, under the terms of the following clauses.
16.4.1. O procedimento arbitral será conduzido de acordo com o Regulamento de Arbitragem da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem Ciesp/Fiesp e será administrado pela Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem CIESP/FIESP.	16.4.1. The arbitration procedure will be conducted in accordance with the Arbitration Regulations of the Ciesp/Fiesp Conciliation, Mediation and Arbitration Chamber and will be administered by the CIESP/FIESP Conciliation, Mediation and Arbitration Chamber.
16.4.2. A arbitragem será conduzida por um tribunal formado por 3 (três) árbitros, dos quais 1 (um) será indicado pelo requerente, 1 (um) pelo requerido e o terceiro, que atuará como presidente do tribunal arbitral, deverá ser nomeado pelos 2 (dois) árbitros indicados pelas Partes. Todos os árbitros deverão ser fluentes em inglês e português, e o presidente deverá ser um cidadão brasileiro.	16.4.2. The arbitration shall be conducted by a tribunal composed of 3 (three) arbitrators, of whom 1 (one) shall be appointed by the claimant, 1 (one) by the defendant, and the third, who shall act as president of the arbitral tribunal, shall be appointed by the 2 (two) arbitrators appointed by the Parties. All arbitrators shall be fluent in English and Portuguese, and the president shall be a Brazilian citizen.
16.4.3. A sentença arbitral será final, inapelável e vinculativa, constituindo a única e exclusiva solução entre as Partes em relação a qualquer reivindicação, contestação e questões apresentadas ao tribunal arbitral.	16.4.3. The arbitral judgment shall be final, unappealable and binding, constituting the sole and exclusive solution between the Parties in relation to any claim, dispute and issues presented to the arbitral tribunal.
16.4.4. A arbitragem observará ainda as seguintes regras: (i) qualquer valor declarado na arbitragem como pagável deverá ser pago em reais (R\$ / BRL); (ii) a sentença arbitral deverá ser proferida por escrito e devidamente fundamentada e justificada; (iii) as custas da arbitragem correrão por conta da parte vencida; (iv) o tribunal arbitral determinará, dentro do razoável, os honorários sucumbenciais devidos pela parte vencida ao advogado da parte contrária; (v) o idioma da arbitragem será o português. Os documentos e depoimentos oferecidos como prova durante a arbitragem poderão ser apresentados em inglês ou português; (vi) O local da arbitragem será a cidade de São Paulo, Brasil.	16.4.4. The arbitration shall also observe the following rules: (i) any amount declared payable in the arbitration shall be paid in Brazilian reais (R\$ / BRL); (ii) the arbitration judgment shall be in writing and duly reasoned and justified; (iii) the costs of the arbitration shall be borne by the losing party; (iv) the arbitral tribunal shall determine, within reason, the attorney's fees due by the losing party to the opposing party's attorney; (v) the language of the arbitration shall be Portuguese. Documents and testimony offered as evidence during the arbitration may be presented in English or Portuguese; (vi) The place of arbitration shall be the city of São Paulo, Brazil.
16.4.5. Todos os dados trocados entre as Partes e o tribunal arbitral são confidenciais e estão sujeitos ao tratamento confidencial. Tais informações estão relacionadas (i) à existência de um processo de arbitragem, (ii) a qualquer prova documental ou outra prova fornecida por uma das Partes ou testemunha na arbitragem ou (iii) à sentença arbitral, não serão divulgadas pela Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem Ciesp/Fiesp, pelo tribunal arbitral,	16.4.5. All data exchanged between the Parties and the arbitral tribunal are confidential and subject to confidentiality treatment. Such information related to (i) the existence of an arbitration proceeding, (ii) any documentary or other evidence provided by one of the Parties or a witness in the arbitration, or (iii) the arbitral judgment, will not be disclosed by the Ciesp/Fiesp Chamber of Conciliation, Mediation, and Arbitration, the arbitral

pelos árbitros, por qualquer das Partes ou por seus consultores, exceto nos seguintes casos: (a) execução de sentença arbitral ou discussão sobre sua nulidade em juízo (quando as Partes enviares os melhores esforços para manter o processo sob sigilo); (b) exigência por lei ou tribunal ou ainda por órgão regulador competente, sempre dentro dos estritos limites em que a divulgação seja exigida nesse grau; (c) dentro dos limites razoavelmente necessários para auxiliar seus advogados ou outros consultores no processo de arbitragem para se preparar para tal processo; (d) se tais informações se tornaram de domínio público por fatos não imputáveis à Parte.	tribunal, the arbitrators, any of the Parties, or their advisors, except in the following cases: (a) enforcement of an arbitral judgment or discussion of its nullity in court (in which case the Parties will make their best efforts to keep the proceeding confidential); (b) required by law, court, or competent regulatory body, always within the strict limits in which disclosure is required at that level; (c) within the limits reasonably necessary to assist its attorneys or other advisors in the arbitration proceeding to prepare for such proceeding; (d) if such information has become public knowledge due to facts not attributable to the Party.
16.5. Nenhuma disposição contida nesta Cláusula impedirá qualquer das Partes de recorrer a um tribunal competente para: (i) obter medidas cautelares ou medidas judiciais anteriores à formação do tribunal arbitral, necessárias para evitar danos graves e irreparáveis a tal Parte, (ii) a execução de decisões do tribunal arbitral, incluindo a sentença arbitral, (iii) a execução específica do Contrato e (iv) outros procedimentos judiciais expressamente admitidos de acordo com a Lei de Arbitragem Brasileira (Lei nº 9.307/96). Para estes fins específicos, as Partes submetem-se à jurisdição do Foro da Comarca de São Paulo, Brasil.	16.5. Nothing contained in this Clause shall prevent either Party from appealing to a competent court to: (i) obtain precautionary measures or judicial measures prior to the formation of the arbitral tribunal, necessary to avoid serious and irreparable damages to such Party, (ii) the enforcement of decisions of the arbitral tribunal, including the arbitral judgment, (iii) the specific performance of the Agreement and (iv) other judicial procedures expressly admitted in accordance with the Brazilian Arbitration Law (Law No. 9,307/96). For these specific purposes, the Parties submit to the jurisdiction of the Courts of the Judicial District of São Paulo, Brazil.
16.6. Salvo acordo em contrário por escrito, as Partes continuarão a cumprir diligentemente seus respectivos deveres e obrigações de acordo com o Contrato enquanto discutem a solução para a Controvérsia.	16.6. Unless otherwise agreed in writing, the Parties shall continue to diligently perform their respective duties and obligations under the Agreement while discussing the resolution of the Dispute.
16.7. Caso a Contratada seja empresa estrangeira, este nomeará e designará em 10 (dez) dias a partir da assinatura do Contrato um residente brasileiro que atuará como seu procurador com poderes para aceitar e receber citações, intimações e/ou notificações judiciais, extrajudiciais ou arbitrais em seu nome, em relação ao conteúdo do Contrato. A Contratada compromete-se a manter essa procuração em vigor e efeito por até 5 (cinco) anos após a rescisão contratual, e responderá por quaisquer danos e prejuízos decorrentes do descumprimento dessa obrigação.	16.7. If the Contracted is a foreign company, it shall appoint and designate within 10 (ten) days from the signing of the Agreement a Brazilian resident to act as its attorney-in-fact with the power to accept and receive summons, subpoenas, and/or notifications, whether judicial, extrajudicial, or arbitral, on its behalf, regarding the contents of the Agreement. The Contracted undertakes to maintain this power of attorney in force and effect for up to 5 (five) years after the termination of the Agreement and shall be liable for any damages and losses arising from the breach of this obligation.
16.8. A Contratada deverá informar imediatamente por escrito à Contratante os dados de contato de seu procurador designado e manter esses dados atualizados.	16.8. The Contracted must immediately inform the Contractor in writing of the contact details of its designated representative and keep these details up to date.
16.9. O descumprimento pela Contratada das obrigações previstas nesta Cláusula conferirá à Contratante o direito de reter quaisquer valores devidos à Contratada. Após o adimplemento da obrigação, a Contratante seguirá com o pagamento, sem incidência de juros, correções ou multas.	16.9. Failure by the Contracted to comply with the obligations set forth in this Clause shall grant the Contractor the right to retain any amounts due to the Contracted. Upon fulfillment of the obligation, the Contractor shall proceed with payment, without the incidence of interest, corrections, or fines.

17. ASSINATURA ELETRÔNICA	17. ELECTRONIC SIGNATURE
17.1. As Partes entendem e concordam que têm o direito de assinar o Contrato por tecnologia de assinatura eletrônica e não irão, em nenhum momento no futuro, repudiar o significado de sua assinatura eletrônica ou alegar que sua assinatura eletrônica não é juridicamente válida. As Partes concordam em não se opor à admissibilidade do Contrato como um registro eletrônico, ainda que seja firmado com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme autorizado pelo artigo 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2 de 24 de agosto de 2001.	17.1. The Parties understand and agree that they have the right to execute the Agreement using electronic signature technology and will not, at any time in the future, repudiate the meaning of their electronic signature or claim that their electronic signature is not legally valid. The Parties agree not to object to the admissibility of the Agreement as an electronic record, even if it is executed with an electronic signature or certification that does not comply with ICP-BRASIL standards, as authorized by article 10, §2 of Provisional Measure No. 2.200-2 of August 24, 2001.
ANEXO A – TERMO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	ANNEX A – PERSONAL DATA PROTECTION TERM
1. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	1. PERSONAL DATA PROTECTION
1.1. As Partes, sempre que aplicável, obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”), as normas gerais ou setoriais sobre os temas e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, mas não se limitando à Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e normativos emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“Legislação Aplicável”).	1.1. The Parties, whenever applicable, undertake to act in this Agreement in accordance with current legislation on information security, privacy and data protection relating to an identified or identifiable natural person (“Personal Data”), general or sectoral standards on the matter and the determinations of regulatory/supervisory bodies on the subject, in particular, but not limited to, Law No. 13,709/2018 (General Law on the Protection of Personal Data) and regulations issued by the National Data Protection Authority (“Applicable Legislation”).
1.1.1. A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços contratados.	1.1.1. The Contracted must monitor, by appropriate means, its own compliance with the respective Personal Data protection obligations in relation to the contracted services.
1.2. A Contratada se compromete a restringir o tratamento ao mínimo de Dados Pessoais necessários, visando o alcance de finalidades que sejam imprescindíveis à execução do objeto deste Contrato, em estrita observância às instruções recebidas da Contratante em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, devendo a Contratada, no que lhe couber, garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.	1.2. The Contracted undertakes to restrict the processing to the minimum amount of Personal Data necessary, aiming to achieve purposes that are essential to the execution of the object of this Agreement, in strict compliance with the instructions received from the Contractor regarding the treatment of the Data Personal, and the Contracted shall, to the extent applicable, ensure the lawfulness and integrity of its actions, under penalty of being held liable for any losses and damages it may cause, without prejudice to any other applicable sanctions.
1.3. A Contratada deverá notificar, em até 24 (vinte e quatro) horas, a VWFS sobre eventuais reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a exclusão ou retificação de dados), bem como qualquer requisição de terceiros, incluindo, mas não se	1.3. The Contracted must notify VWFS within 24 (twenty-four) hours of any complaints and requests from Personal Data holders (for example, regarding the deletion or rectification of data), as well as any request from third parties, including, but not limited to, the National Data

limitando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo que a resposta a estas reclamações, solicitações ou requisições cabe exclusivamente à Contratante.	Protection Authority, recognizing that the response to these complaints, requests or requisitions is the exclusive responsibility of the Contractor.
1.4. A Contratada deverá adotar medidas técnicas e organizacionais de modo a assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos Dados Pessoais e protegê-los contra a destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou acesso não autorizado (“Incidente de Segurança”).	1.4. The Contracted must adopt technical and organizational measures to ensure the confidentiality, integrity, availability and authenticity of Personal Data and protect them against destruction, loss, alteration, communication, dissemination or unauthorized access (“Security Incident”).
1.4.1. Sempre em observância ao estado da técnica disponível, a Contratada compromete-se a adotar tecnologias para estruturar os seus ambientes (sejam físicos ou lógicos), utilizados para o tratamento dos Dados Pessoais, em observância aos padrões de segurança da informação, diretrizes estipuladas pela Contratante e legislação/regulamentação aplicável.	1.4.1. Always in compliance with the available state of the art, the Contracted undertakes to adopt technologies to structure its environments (whether physical or logical), used for the processing of Personal Data, in compliance with information security standards, guidelines stipulated by the Contractor and applicable legislation/regulation.
1.5. A Contratada deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) no mínimo enquanto vigor o Contrato, incluindo qualquer atividade relativa a Dados Pessoais tratados sob determinação da Contratante, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.	1.5. The Contracted must register all the activities executed in its systems/environments (“Records”) at least for the duration of the Agreement, including any activity relative the Data Personal treaties under determination of the Contractor, in order to allow the identification of who carried them out.
1.6. A Contratada somente poderá compartilhar Dados Pessoais com terceiros, incluindo mas não se limitando à subcontratação de qualquer parte dos serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”), mediante autorização prévia e por escrita da Contratante. Neste caso, a Contratada permanecerá integralmente responsável pelas ações e omissões do terceiro que engajar e deverá celebrar um contrato escrito com este terceiro para (i) obrigá-lo às mesmas condições impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável, incluindo obrigações de proteção de Dados Pessoais desta cláusula; (ii) descrever os serviços subcontratados, quando aplicável; e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o terceiro engajado no tratamento deverá implementar.	1.6. The Contracted may only share Personal Data with third parties, including but not limited to subcontracting any part of the services that involve the Processing of Personal Data for one or more third parties (“Sub-operators”), with prior written authorization from Contractor. In this case, the Contracted shall remain fully responsible for the actions and omissions of the third party it engages and shall celebrate one written contract with this third party to (i) bind them to the same conditions imposed by this Agreement regarding the Contracted, where applicable, including Personal Data protection obligations of this clause; (ii) describe the subcontracted services, where applicable; and (iii) describe the technical and organizational measure techniques that the third party engaged in the processing must implement.
1.7. A Contratante terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a Contratada possui perante à lei e ao Contrato.	1.7. The Contractor shall have the right to follow up, monitor, audit and inspect the compliance of the Contracted with the obligations of Personal Data protection, without this implying any reduction in the Contracted’s liability to the law and to the Agreement.
1.8. A Contratada deverá notificar a Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais ou contratuais	1.8. The Contracted shall notify the Contractor within 24 (twenty-four) hours (i) of any no fulfillment (even if suspicious) of legal or contractual provisions relating to

relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer violação de segurança à Contratada ou nos seus Suboperadores; (iii) de qualquer vulnerabilidade e/ou suspeita de Incidente de Segurança relacionado ao objeto do Contrato.	Personal Data protection; (ii) any breach of security to the Contracted or to its Sub-operators; (iii) any vulnerability and/or suspected Security Incident related to the subject matter of the Agreement.
1.8.1. Em caso de ordem de Tribunal, autoridade pública ou reguladora competente, o prazo estabelecido acima poderá ser reduzido.	1.8.1. In the event of an order from a Court, competent public or regulatory authority, the period established above may be reduced.
1.8.2. A notificação sobre eventuais Incidentes de Segurança envolvendo Dados Pessoais tratados em razão do Contrato à Contratada deverá conter, no mínimo, as informações exigidas pela Legislação Aplicável, além de outras que porventura forem solicitadas pela Contratante, a qualquer tempo.	1.8.2. Notification of any potential Security Incidents involving Personal Data processed under the Agreement to the Contracted must contain, at least, the information required by Applicable Legislation, in addition to any other information that may be requested by the Contractor at any time.
1.8.3. Se a Contratada não dispuser de todas as informações da cláusula 1.8.2, acima, no momento do envio da comunicação, deverá transmiti-las gradualmente, comprometendo-se a enviar informações completas à Contratante em até 10 (dez) dias.	1.8.3. If the Contracted does not have all the information in clause 1.8.2 above at the time of sending the communication, it must transmit them gradually, committing to send complete information to the Contractor within 10 (ten) days.
1.8.4. Após notificada sobre o Incidente, cabe à Contratante providenciar a notificação dos titulares de dados afetados e da ANPD, quando aplicável. Sem prejuízo, a Contratada deverá cooperar com a aplicação de medidas determinadas pela Contratante para evitar vulnerabilidades ou Incidentes da mesma natureza.	1.8.4. After being notified of the Incident, the Contractor is responsible for notifying the affected data subjects and the ANPD [National Data Protection Authority], where applicable. Without prejudice, the Contracted must cooperate with the implementation of measures determined by the Contractor to prevent vulnerabilities or Incidents of the same nature.
1.8.5. Para Incidentes causados em decorrência de ação ou omissão da Contratada, este será responsável por eventuais sanções aplicadas pelas autoridades competentes, sem prejuízo das demais disposições contratuais aplicáveis.	1.8.5. For Incidents caused because of action or omission by the Contracted, the Contracted shall be responsible for any sanctions applied by the competent authorities, without prejudice to other applicable contractual provisions.
1.9. A Contratada compromete-se a auxiliar a Contratante (i) com suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a legislação de proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e (ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos direitos dos Titulares de Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.	1.9. The Contracted undertakes to assist the Contractor (i) with its judicial or administrative obligations, in accordance with the legislation of applicable Personal Data protection, providing relevant information available and any other assistance in documenting and eliminating the cause of and risks posed by any security breaches; and (ii) in compliance with obligations arising from the rights of the Holders of Personal Data, mainly through appropriate technical and organizational measures.
1.10. É vedado à Contratada a realização de Tratamento dos Dados Pessoais para quaisquer finalidades alheias, derivadas ou secundárias ao Contrato, bem como para finalidades próprias da Contratada, inclusive a utilização, compartilhamento ou comercialização de quaisquer eventuais elementos de Dados Pessoais, incluindo o Tratamento de base de dados secundária e inteligência	1.10. The Contracted is prohibited from executing Processing Personal Data for any purposes unrelated to, derived from or secondary to the Agreement, as well as for the Contracted's own purposes, including the utilization, sharing or commercialization of any possible elements of Personal Data, including the Processing of secondary databases and intelligence created from the Personal Data

criada a partir dos Dados Pessoais tratados pela Contratada no âmbito do Contrato, exceto se obtida a autorização prévia e por escrito da Contratante.	processed by the Contracted within the scope of the Agreement, unless prior written authorization is obtained from the Contractor .
1.10.1. Caso a Contratada realize o tratamento em desacordo com a cláusula 1.10 acima, a Contratada se responsabilizará integralmente pela legitimidade do tratamento enquanto controlador singular, sem prejuízo de incorrer nas penalidades contratuais pelo descumprimento das instruções da Contratante.	1.10.1. If the Contracted carries out the processing in disagreement with clause 1.10 above, the Contracted shall be fully responsible for the legitimacy of the processing as the sole controller, without prejudice to incurring contractual penalties for non-compliance with the Contractor's instructions.
1.11. A Contratante não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que sejam originados ou criados a partir do tratamento de Dados estabelecido pelo Contrato.	1.11. The Contractor does not authorizes the Contracted to use, share or market any eventual elements of Data, products or subproducts that are originated or created from the Processing of Data established by the Agreement.
1.12. A Contratada, de acordo com as instruções da VWFS, compromete-se a excluir ou devolver todos os Dados Pessoais que vier a ter acesso em razão do Contrato, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) a VWFS solicitar; (ii) os INSTRUMENTOS CONTRATUAIS forem rescindidos antecipadamente; ou (iii) com o término da vigência dos INSTRUMENTOS CONTRATUAIS. Em adição, o FORNECEDOR não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do Contrato.	1.12. The Contracted, in accordance with VWFS instructions, commits the delete or return all Personal Data that it may have access to due to the Agreement, within 30 (thirty) days, in cases where (i) VWFS requests; (ii) the CONTRACTUAL INSTRUMENTS are terminated in advance; or (iii) with the end of the validity term of the CONTRACTUAL INSTRUMENTS. In addition, the SUPPLIER must not save, store or retain the Data for a longer period than the legal or necessary term for the execution of the Agreement.
1.12.1. A Contratada compromete-se a enviar comprovação inequívoca da referida exclusão à Contratante.	1.12.1. The Contracted undertakes to send unequivocal proof of said exclusion to the Contractor.
1.13. Sem prejuízo de demais cláusulas, caso deixe de observar a Legislação Aplicável, as disposições do Contrato ou as instruções lícitas do controlador, a Contratada indenizará a Contratante e terceiros porventura impactados pelas perdas e danos causados, bem como por quaisquer consequências do referido descumprimento que exijam o desembolso de valores.	1.13. Without prejudice to other clauses, if the Contracted fails to comply with the Applicable Legislation, the provisions of the Agreement or the lawful instructions of the controller, the Contracted shall indemnify the Contractor and any third parties that may be impacted for any losses and damages caused, as well as for any consequences of the non-compliance that requires the disbursement of amounts.
1.13.1. Caso a Contratante assuma qualquer responsabilidade atribuível à Contratada, fica assegurado à Contratante, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à proteção de dados.	1.13.1. If the Contractor assumes any liability attributable to the Contracted, the Contractor is assured, in accordance with the law, the right of recourse against the Contracted for any damages caused by it in resulting from non-compliance with obligations here assumed regarding the data protection.
1.14. Sem prejuízo e observada a cláusula 1.6, a Contratada declara-se ciente que poderá realizar a Transferência de Dados Pessoais para o exterior com a finalidade exclusiva de armazenamento, devendo a Contratada assumir, integralmente, a responsabilidade por terceiros engajados no tratamento de Dados Pessoais perante a Contratante. Para quaisquer outras finalidades, a Contratada somente	1.14. Without prejudice to and in compliance with clause 1.6, the Contracted declares to be aware that it may execute Personal Data Transfer abroad for the sole purpose of storage, and that the Contracted shall assume full responsibility for third parties engaged in the Processing of Personal Data before the Contractor. For any other purposes, the Contracted may only execute the

poderá realizar a transferência internacional de Dados Pessoais mediante a autorização expressa, prévia e por escrito da Contratante.	international transfer of Personal Data with the express, prior, and written authorization of the Contractor.
1.14.1. Caso a Contratada realize transferência internacional dos Dados Pessoais tratados no âmbito dos serviços, enquanto exportador de dados, a Contratada deverá:	1.14.1. If the Contracted executes an international transfer of Personal Data processed within the scope of the services, as a data exporter, the Contracted must:
a) adotar mecanismo de transferência internacional válido, em observância aos requisitos da Legislação Aplicável, para a sua efetivação;	a) adopt a valid international transfer mechanism, in compliance with the requirements of the Applicable Legislation, for its implementation;
b) informar a Contratante sobre o mecanismo de transferência internacional adotado pelo Contratada, fornecendo cópia integral do documento firmado à Contratante, observados os segredos comercial e industrial;	b) inform the Contractor about the international transfer mechanism adopted by the Contracted, providing a full copy of the signed document to the Contractor, commercial and industrial secrets observed;
c) informar a Contratante sobre o(s) país(es) para o(s) qual(is) os dados serão enviados, garantindo que avaliou e documentou o nível de garantia à proteção de Dados Pessoais oferecido no país de destino; e	c) inform the Contractor about the country(ies) to which the data will be sent, ensuring that it has assessed and documented the level of guarantee for the Personal Data protection offered in the destination country; and
d) informar a Contratante sobre: (i) a forma, a duração e a finalidade específica da transferência internacional, (ii) as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento, e (iii) as medidas de segurança adotadas em relação à transferência internacional.	d) inform the Contractor about: (i) the form, duration and specific purpose of the international transfer, (ii) the responsibilities of the agents who will carry out the processing, and (iii) the security measures adopted in relation to the international transfer.
1.14.2. Se para a execução dos serviços houver necessidade de transferência internacional de Dados Pessoais pela Contratante à Contratada, a Contratada desde já se compromete a firmar instrumento contratual específico a fim de regular esta transferência, nos termos da Legislação Aplicável.	1.14.2. If, in order to perform the services, there is a need for international transfer of Personal Data by the Contractor to the Contracted, the Contracted hereby undertakes to sign a specific contractual instrument in order to regulate this transfer, in accordance with the Applicable Legislation.
1.15. Na hipótese de modificação dos textos legais aplicáveis ou de entendimentos de autoridade competente sobre a matéria, as Partes acordam em firmar termo aditivo para adequar, quando necessário, a prestação dos serviços. Se algumas das modificações impedir a continuidade da prestação dos serviços, a Contratante poderá resolver o Contrato sem ônus, apurando-se os valores eventualmente devidos até a data da rescisão.	1.15. In the event of modifications to the applicable legal texts or to the understandings of a competent authority on the matter, the Parties agree to sign an supplementary agreement to adapt, where necessary, the provision of services. If any of the modifications prevent the continuity of the provision of services, the Contractor may terminate the Agreement free of charge, and any amounts due up to the date of termination will be determined.
Anexo B – Baseline de Segurança para Fornecedores	Annex B – Supplier Security Baseline
Os controles de segurança a seguir devem ser implantados pelos Contratados da Volkswagen Financial Services Brasil:	The following security controls must be implemented by Volkswagen Financial Services Brasil Contractors:
1. Segurança da rede:	1. Network Security:
Manter atualizado o diagrama da rede, mostrando os componentes de rede que garantam a proteção das informações da Contratante necessários à operacionalização do serviço (incluir nessa representação	Keep the network diagram up to date, showing the network components that ensure the protection of the Contractor's information necessary for the operation of the service (include in this representation routers, switches, dedicated

roteadores, switches, firewalls dedicados e eventuais topologias de rede sem fio existentes). Os pré-requisitos mínimos de rede devem estar aplicados, conforme abaixo:	firewalls, and any existing wireless network topologies). The minimum network prerequisites must be met, as follows:
• conexão dedicada com a Contratante, ficando o modelo triangulado (derivação da rede para outros sites) como não recomendado;	• dedicated connection with the Contractor, with the triangulated model (network derivation to other sites) not being recommended;
• firewall com controle de sessão, respeitando um tempo de vida de sessão de 1 hora;	• firewall with session control, respecting a session lifetime of 1 hour;
• controle de acesso aos pontos de rede via 802.1X, para validação de certificados de máquina e de usuário através de servidor Radius, que tratará as requisições informando aos switches se devem direcionar o acesso para a rede corporativa (no caso de certificados validados) ou para a rede de visitantes (no caso de certificados inválidos ou inexistentes);	• access control to network points via 802.1X, for validation of machine and user certificates through a Radius server, which will handle the requests, informing the switches whether they should direct access to the corporate network (in the case of validated certificates) or to the visitor network (in the case of invalid or non-existent certificates);
• sistemas de detecção de invasão e/ou sistemas de prevenção contra invasão para monitorar/bloquear todo o tráfego malicioso;	• intrusion detection systems and/or intrusion prevention systems to monitor/block all malicious traffic;
• formalização, justificativa, aprovação e teste de todas as regras configuradas do firewall, roteador e switch, não podendo haver regras com origem, destino ou porta “any” (qualquer protocolo ou endereço IP);	• formalization, justification, approval and testing of all configured firewall, router and switch rules, with no rules allowed to have “ any “ as source, destination or port (any protocol or IP address);
• se houver rede WI-FI, deverá ser implementada segurança via WPA2 com autenticação através do protocolo 802.1X;	• if there is a WI-FI network, security must be implemented via WPA2 with authentication via the 802.1X protocol;
• não deverá existir “Trust” (confiança entre domínios) entre servidores Windows da operação da Contratante com qualquer outro servidor;	• there must be no “Trust” (trust between domains) between Windows servers operated by the Contractor and any other server;
Adicionalmente, quando se tratar do segmento ‘Call Center/Contact Center’ de fornecedores, os seguintes aspectos também deverão ser considerados:	Additionally, when dealing with the ‘Call Center/Contact Center’ segment of suppliers, the following aspects should also be considered:
• segregar a rede de produtos relacionados a cartões de crédito de todos os outros produtos do ‘Call Center/Contact Center’, física e logicamente. Os controles devem ser feitos através de VLANs diferentes e a gerência dos acessos por regras de Firewall. Dessa forma será possível um maior controle sobre o acesso concedido, evitando-se assim acesso indevidos;	• Segregate the credit card-related product network from all other Call Center/Contact Center products, both physically and logically. Controls should be implemented through separate VLANs, and access management should be managed through firewall rules. This will allow for greater control over granted access, thus preventing unauthorized access;
• para a proteção de segmentos críticos, não necessariamente precisa ser um firewall exclusivo para a separação das redes de serviços, uma vez que os equipamentos suportem a configuração de lista de acesso (ACL), seria necessário somente o levantamentos dos serviços necessários e a restrição nas VLANs apropriadas (a configuração de ACLs implica em um maior consumo dos recursos do dispositivo, como o processamento, além de uma manutenção mais trabalhosa, sendo assim, é necessário um estudo apropriado para aplicação das recomendações sugeridas).	• for the protection of critical segments, it does not necessarily need to be an exclusive firewall for the separation of service networks, since the equipment supports the access list configuration (ACL), it would only be necessary to survey the necessary services and restrict them to the appropriate VLANs (the configuration of ACLs implies greater consumption of device resources, such as processing, in addition to more laborious maintenance, therefore, an appropriate study is necessary to apply the suggested recommendations).
2. Patches de Segurança:	2. Security Patches:
Um procedimento de identificação e atualização de Patches de Segurança deve ser posto em prática para que os	A procedure for identifying and updating Security Patches must be put in place so that the patches are installed within

patches sejam instalados em até 30 dias da divulgação pelo fabricante e obedecidos os critérios de homologação.	30 days of publication by the manufacturer and comply with the approval criteria.
3. Hardening:	3. Hardening:
Aplicar procedimento de blindagem dos equipamentos (hardening) para prover proteção a esses recursos. O CIS Benchmark deve ser obedecido para todos os dispositivos e sistemas operacionais (https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks)	Apply equipment hardening procedures to protect these resources. The CIS Benchmark must be followed for all devices and operating systems (https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks).
4. Scanning:	4. Scanning:
Um procedimento de varredura de vulnerabilidades em equipamentos de rede (scanning) deve ser executado ao menos 01 vez ao mês e/ou após modificações significativas no ambiente.	A vulnerability scanning procedure on network equipment (scanning) must be performed at least once a month and/or after significant changes to the environment.
As vulnerabilidades identificadas em scan de vulnerabilidades (aplicação de patch, subida de versão, certificados inválidos etc.), deverão ser tratadas nos seguintes prazos baseados na sua classificação CVSS v4 ou superior:	Vulnerabilities identified in vulnerability scans (patch application, version upgrade, invalid certificates, etc.) must be addressed within the following deadlines based on their CVSS v4 or higher classification:
• Vulnerabilidades críticas 30 dias para resposta sobre o plano de solução e +30 dias para implementação, totalizando 60 dias desde a descoberta.	• Critical vulnerabilities 30 days to respond to the solution plan and +30 days to implement, totaling 60 days from discovery.
• Vulnerabilidades altas 30 dias para resposta sobre o plano de solução e +30 dias para implementação, totalizando 60 dias desde a descoberta.	• High vulnerabilities 30 days to respond to the solution plan and +30 days to implement, totaling 60 days since discovery.
• Vulnerabilidades médias 30 dias para resposta sobre o plano de solução e +60 dias para implementação, totalizando 90 dias desde a descoberta.	• Average vulnerabilities 30 days to respond to the solution plan and +60 days to implement, totaling 90 days since discovery.
Obs: Vulnerabilidades do tipo Zero-Day precisam ser respondidas e solucionadas prontamente ou no mínimo uma ação mitigatória implementada se não houver correção disponível pelo fabricante.	Note: Zero-Day vulnerabilities need to be responded to and resolved promptly or at least a mitigating action implemented if there is no fix available from the manufacturer.
O não cumprimento poderá acarretar medidas de penalidades e/ou rescisão do contrato se caso hospedada e/ou fornecida por parceiro ou solução SaaS.	Failure to comply may result in penalty measures and/or termination of the contract if hosted and/or provided by a partner or SaaS solution.
5. PenTest:	5. PenTest:
Realizar PenTest (teste de invasão) no perímetro interno e externo para identificação de vulnerabilidades pelo menos uma vez ao ano ou após modificações significativas no ambiente.	Perform PenTest (intrusion testing) on the internal and external perimeter to identify vulnerabilities at least once a year or after significant changes to the environment.
As vulnerabilidades identificadas em Penetration tests, deverão ser tratadas nos seguintes prazos baseados na sua classificação demonstrada em relatório:	Vulnerabilities identified in Penetration tests must be addressed within the following deadlines based on their classification demonstrated in the report:
Prio 1 = 6 meses	Prio 1 = 6 months
Prio 2 = 9 meses	Prio 2 = 9 months
Prio 3 = 12 meses (mas < 365 dias)	Prio 3 = 12 months (but < 365 days)
6. Procedimentos para tratamento de informação:	6. Information processing procedures:

As informações da Contratante em todo o ciclo de vida (recepção, processamento e saídas) devem estar criptografadas ou com controle de acesso restrito e monitorado. Os seguintes cuidados deverão ser seguidos:	The Contractor's information throughout its lifecycle (receipt, processing, and output) must be encrypted or have restricted and monitored access control. The following precautions must be followed:
• sempre utilizar meios homologados pela Contratante para transferência de arquivos; • não encaminhar informações da Contratante para empresas terceiras sem a prévia avaliação e consentimento da área de Segurança da Informação da Contratante. No caso de empresas de monitoria de qualidade, estas também devem estar homologadas por Segurança da Informação (da Contratante) e possuir o seu próprio servidor de recepção de arquivos, conforme padrão abaixo:	• always use methods approved by the Contractor to file transfer; • not forward the Contractor's information to third-party companies without prior evaluation and consent from the Contractor's Information Security area. In the case of quality monitoring companies, they must also be approved by the (Contractor's) Information Security and have their own file reception server, as per the standard below:
a) o serviço de SFTP (com certificado digital mínimo de 2048 bits) deve prover os controles de autenticação, conforme descritos no item "Gerenciamento de senha do usuário" neste documento. Este controle é complementado pela existência de controle de IP de origem;	a) the SFTP service (with a minimum 2048-bit digital certificate) must provide authentication controls, as described in the "User Password Management" section of this document. This control is complemented by the existence of source IP control;
b) deve existir um procedimento de gestão dos endereços IP's que acessam o servidor (fluxo com alçadas de aprovação para cadastro, revogação e revisão periódica dos IP's);	b) there must be a procedure for managing the IP addresses that access the server (flow with approval levels for registration, revocation and periodic review of IP addresses);
c) deve existir um procedimento de gestão de acessos (fluxo com alçadas de aprovação para cadastro e revogação e revisão de acessos de usuários);	c) there must be an access management procedure (flow with approval levels for registration and revocation and review of user access);
d) As gravações de arquivos de voz copiadas para outro servidor interno devem ser descartadas imediatamente após serem utilizadas.	d) Voice file recordings copied to another internal server must be discarded immediately after use.
• implementar meios para que a informação armazenada em banco de dados ou rede seja somente acessada de forma direta por uma aplicação; • criar mecanismos de trilha de auditoria em todo o ciclo de vida da informação (recepção, processamento e saídas); • O Datacenter da empresa deverá estar no Brasil, em função da diversidade de legislações em outros países, dificuldades de investigação e atuação no caso de problema; • A área de Segurança da Informação da Contratante deverá ser informada quando houver a intenção de terceirização do Datacenter (Colocation e Hosting) para emitir uma avaliação de Risco.	• implement means so that information stored in a database or network is only accessed directly by an application; • create audit trail mechanisms throughout the information lifecycle (reception, processing and output); • The company's Datacenter must be in Brazil, due to the diversity of legislation in other countries, difficulties in investigation and action in the event of a problem; • The Contractor's Information Security area must be informed when there is an intention to outsource the Datacenter (Colocation and Hosting) to issue a Risk assessment.
7. Registro de usuário:	7. User Registration:
Estabelecer procedimentos que orientem a concessão e revogação de contas de acesso, tornando obrigatório:	Establish procedures that guide the granting and revocation of access accounts, making it mandatory:
• identificação de usuário (ID) único, pessoal e exclusivo para assegurar a responsabilidade de cada usuário por suas ações; • disponibilização de acessos levando em consideração o mínimo privilégio (necessidade para o negócio ou por razões operacionais);	• unique, personal and exclusive user identification (ID) to ensure each user's responsibility for their actions; • provision of access considering the least privilege (business need or operational reasons);

• concessão de apenas uma função por funcionário dentro da EPS – Empresa Prestadora de Serviço (o colaborador não deverá exercer duas funções diferentes dentro da empresa, sendo que os acessos concedidos à rede e aos sistemas devem pertencer sempre a um mesmo perfil, mesmo que trabalhe em dois turnos);	• granting only one function per employee within the EPS – Service Provider Company (the employee must not perform two different functions within the company, and the access granted to the network and systems must always belong to the same profile, even if working two shifts);
• criar critérios de autorização de proprietário do sistema para liberação do acesso para usuários;	• create system owner authorization criteria to release access to users;
• formalizar os direitos de acesso fornecidos aos usuários;	• formalize the access rights provided to users;
• liberar acesso aos usuários somente após conclusão dos procedimentos de autorização;	• grant access to users only after completion of authorization procedures;
• não permitir a utilização de usuário genérico na operação;	• do not allow the use of a generic user in the operation;
• manter um registro formal de todas as pessoas com direito de acesso concedido;	• maintain a formal record of all people granted access rights;
• assegurar a remoção imediata, ou bloqueio dos direitos de acesso, de usuários que mudaram de cargos, funções ou deixaram a empresa.	• ensure the immediate removal, or blocking of access rights, of users who have changed positions, functions or left the company.
8. Retirada de direitos de acesso:	8. Removal of access rights:
Um fluxo de ‘exclusão/bloqueio’ imediato de acessos físicos e lógicos, de forma que reflita as ações do RH, deve estar aplicado para:	An immediate ‘deletion/blocking’ flow of physical and logical access, in a way that reflects HR actions, must be applied to:
• suspender funcionários em ausência legal (ex. férias, licenças, etc.) por todo o período que estiverem fora da empresa;	• suspend employees on legal absence (e.g. vacation, licenses, etc.) for the entire period they are away from the company;
• ter procedimento para casos de necessidade de exclusão imediata de acessos físicos e lógicos;	• have a procedure for cases where it is necessary to immediately delete physical and logical access;
• ter processo de revisão mensal em todas as plataformas de acessos (redes e sistemas), inclusive de clientes.	• have a monthly review process on all access platforms (networks and systems), including client platforms.
9. Segregação de funções:	9. Segregation of duties:
Um critério de segregação de funções baseado em ‘cargos/funções/atividades/cliente/ operação’, deve estar estabelecido, de forma que o funcionário tenha somente acesso ao indispensável para a execução da atividade para a qual foi contratado. Além disso:	A segregation of duties criterion based on ‘positions/functions/activities/client/operation’ must be established, so that the employee only has access to what is essential for the performance of the activity for which they were hired. Furthermore:
• estágios críticos de processo, desempenhadas, por exemplo, pelo administrador do sistema, security officer ou auditor fiquem à cargo de dois ou mais funcionários;	• critical process stages, performed, for example, by the system administrator, security officer or auditor, are the responsibility of two or more employees;
• categorias e perfis de usuários aos quais privilégios especiais de acesso precisam ser concedidos devem estar identificados e registrados (ex: no AD, RACF ou outro sistema de controle).	• user categories and profiles to which special access privileges need to be granted must be identified and registered (e.g., in AD, RACF, or other control system).
10. Gerenciamento de senha do usuário:	10. User password management:
Uma política de senhas ‘forte’ deve ser criada de acordo com a tabela a seguir:	A ‘strong’ password policy should be created according to the following table:

Parâmetros Legenda: (-) Não é necessário; (x) Obrigatório	Geral		Microsoft OS			Unix			SAP	
	Contas Técnicas Incl. Administrador	Outras contas	Contas Técnicas Incl. Administrador	Contas de Serviços	Outras contas	Contas Técnicas Incl. Administrador	Contas de Serviços	Outras contas	Contas Técnicas Incl. Administrador	Outras contas
1. As senhas devem ser salvas com segurança e criptografadas.	X		X			X			X	
2. As senhas devem ser transmitidas com segurança e de forma criptografada - por exemplo, como um valor hash.	-		-			-			-	
3. Sempre que for necessária a introdução de senha, a entrada deve ser coberta.	x		X			X			X	
4. As senhas iniciais devem ser alteradas após a primeira utilização.	x		X			X			X	
5. Validade máxima das senhas iniciais (em dias)	1		1			1			1	
6. Máxima validade da senha (em dias)	365		365	-	365	365	-	365	365	
7. Validade mínima da senha (em dias)	0	1	0	0	1	-	-	-	-	-
8. Comprimento mínimo das senhas (em caracteres)	16	12	16	16	12	16	16	12	16	12
9. Número mínimo de senhas usadas recentemente no histórico de senhas	6		12			6			5	
10. Número máximo de tentativas de senha incorretas	5		5	-	5	5, exceto root	-	5	3, desbloqueio automático	
11. Tempo mínimo (em minutos) para bloquear a conta após um número máximo de tentativas de senha incorretas	30		30			30			30	
12. Conta desbloqueada pelo administrador após o número máximo de tentativas de senha incorretas	-		-			-			9	
13. Número máximo de caracteres idênticos em uma senha	3		-			-			3	
14. Número mínimo de caracteres não alfabéticos	2		-			2			2	
15. Número mínimo de caracteres não presentes na última senha	-		-			2			-	
16. Número mínimo de diferentes classes de caracteres (maiúsculas, minúsculas, caracteres especiais e números)	-		3			-			-	
17. Número de dias antes do vencimento da senha, o usuário é solicitado a mudar a senha	7		7			14			-	
18. Tabela de senhas proibidas	X		X			X			X	
19. Exibição do último logon bem-sucedido	X		X	-	X	X	-	X	X	

Adicionalmente, devem ser criados procedimentos para:	Additionally, procedures must be created to:
• verificar a identidade do usuário antes de fornecer uma senha temporária, de substituição ou nova;	• verify the user's identity before providing a temporary, replacement or new password;
• nunca armazenar as senhas nos sistemas de um computador de forma desprotegida;	• never store passwords on computer systems in an unprotected manner;
• aplicar a criptografia no mínimo Kerberos para cache de senhas;	• apply encryption at least Kerberos for password cache;
• orientar usuários a manter a confidencialidade das senhas e evitar manter anotadas as senhas, a menos que elas possam ser armazenadas de forma segura;	• instruct users to keep passwords confidential and avoid writing down passwords unless they can be stored securely;
• controlar o uso de senhas de usuários com perfil de administração (ex: root, sa, administrador, etc), que deverão ser digitadas por pelo menos duas pessoas, envelopadas e mantidas em local com controle de acesso físico.	• control the use of passwords for users with an administration profile (e.g., root, sa, administrator, etc.), which must be entered by at least two people, enclosed and kept in a location with physical access control.
11. Procedimentos seguros de entrada nos sistemas:	11. Secure system access procedures:
Um aviso geral informando que somente pessoas autorizadas devem obter acesso ao computador deve ser exibido no início do processo de login.	A general notice stating that only authorized people should gain access to the computer should be displayed at the beginning of the login process.
Mensagens de ajuda durante o procedimento de entrada nos sistemas não devem ser exibidas, para que não auxiliem um eventual usuário não autorizado na tentativa de acesso.	Help messages during the system entry procedure should not be displayed, so as not to assist a potential unauthorized user in attempting access.
12. Navegação internet:	12. Internet browsing:
Somente acessos a sites necessários para o desenvolvimento da atividade para a operação com o A Contratante devem ser liberados no filtro de Internet.	Only access to websites necessary for the development of the activity for the operation with the Contractor must be allowed in the Internet filter.
Controles adicionais (além das white lists) devem ser criados para mitigar o risco de vazamento de informação,	Additional controls (besides the whitelists) must be created to mitigate the risk of information leakage, such as: blocking

tais como: bloqueios a páginas que possam causar a saída não autorizada de informação da Contratante (ex: acesso a redes sociais, emails pessoais, bate papo, telegramas, redirecionamentos de páginas, formulários de Fale Conosco etc.).	pages that may cause the unauthorized release of information from the Contractor (e.g., access to social networks, personal emails, chat, telegramas, page redirects, Contact Us forms, etc.).
A implementação de software de DLP – Data Loss Prevention é mandatória nas situações em que não seja possível implementar os referidos controles ou mesmo quando estes forem insuficientes na mitigação do risco de vazamento.	The implementation of DLP – Data Loss Prevention software is mandatory in situations where it is not possible to implement the aforementioned controls or even when they are insufficient to mitigate the risk of leakage.
13. Segurança no uso de aplicações WEB:	13. Security in the use of WEB applications:
Mesmo os aplicativos WEB que não são fornecidos pela Contratante, mas que são acessados pelos colaboradores devem passar por processo de verificação de código seguro, de modo a eliminar vulnerabilidades que possam ser exploradas, por exemplo, para capturar as credenciais válidas, redirecionar para uma página falsa ou realizar inserção não autorizada de comandos ou dados.	Even WEB applications that are not provided by the Contractor, but that are accessed by employees, must undergo a secure code verification process, in order to eliminate vulnerabilities that could be exploited, for example, to capture valid credentials, redirect to a fake page or perform unauthorized insertion of commands or data.
Além disso, as credenciais ou informações sensíveis não devem trafegar na rede em claro, devendo obrigatoriamente ser usado o SSL (certificação digital) na criptografia do canal de comunicação.	Furthermore, credentials or sensitive information must not be transmitted over the network in plain text, and SSL (digital certification) must be used to encrypt the communication channel.
14. Mensagens eletrônicas:	14. Electronic messages:
Não deverá ser liberado acesso a mensagens eletrônicas para usuários com acesso a informações/sistemas da Contratante. As exceções deverão ser tratadas pontualmente com aprovação da área de Segurança da Informação da Contratante e da empresa e quando liberado o acesso, deve-se:	Access to electronic messages should not be granted to users with access to the Contractor's information/systems. Exceptions must be handled promptly with the approval of the Contractor's and the Company's Information Security area, and when the access is granted, the following must be done:
• ser restrito ao domínio: vwfs.com;	• be restricted to the domain: vwfs.com;
• proibir a troca de mensagens com informações de clientes no corpo do e-mail ou em arquivo anexo;	• prohibit the exchange of messages with customer information in the body of the email or in an attached file;
• definir diretrizes quanto a responsabilidades dos funcionários de forma a não comprometer a Organização, como, por exemplo, o envio de mensagens difamatórias, uso do correio eletrônico para incomodar pessoas ou fazer compras não autorizadas;	• define guidelines regarding employee responsibilities so as not to compromise the Organization, such as, for example, sending defamatory messages, using e-mail to bother people or making unauthorized purchases;
• trocar e-mail com a Contratante (@vwfs.com e outros domínio do grupo) utilizando criptografia no transporte de pacotes (TLS – Transport Layer Security).	• exchange emails with the Contractor (@vwfs.com and other group domains) using encryption in packet transport (TLS – Transport Layer Security).
15. Política de Estação de Trabalho:	15. Workstation Policy:
Deve ser implementado o bloqueio nos itens abaixo:	Blocking must be implemented on the items below:
• botão Executar;	• Run button;
• botão Configurações;	• Settings button;
• compartilhamento entre estações de trabalho;	• sharing between workstations;
• gerenciador de tarefas;	• task manager;
• gravação em mídia removível;	• recording on removable media;

• browsers para a execução de programas;	• browsers for running programs;
• acessos administrativos;	• administrative access;
• Execução de comandos (CMD, PowerShell, etc.) ;	• Execution of commands (CMD, PowerShell, etc.);
• alteração de horário;	• schedule change;
• cache de credenciais;	• credential cache;
• programas e serviços (ver necessidade da Operação);	• programs and services (see Operation needs);
• execução automática de programa (autorun), que deverá estar desabilitada em todos os drivers;	• automatic program execution (autorun), which must be disabled in all drivers;
• instalação de impressora;	• printer installation;
• gravação de arquivos na estação de trabalho pelos usuários da operação.	• recording of files on the workstation by operation users.
Além disso, racks e cadeados devem ser utilizados para evitar acesso físico não autorizado nas estações, impedindo troca ou furto do disco rígido do equipamento.	Additionally, racks and locks must be used to prevent unauthorized physical access to the stations, preventing the exchange or theft of the equipment's hard drive.
A execução de Scripts deve ser desabilitada através de restrições nos arquivos cscript.exe e no wscript.exe, também se faz necessário desativar o Windows Script Runtime (SCRUN.DLL). VI, verificar também, no caso da utilização do pacote office, políticas de grupo para desativar a execução de macros.	Script execution must be disabled by restricting the cscript.exe and wscript.exe files. It is also necessary to disable the Windows Script Runtime (SCRUN.DLL). If using the Office suite, also check group policies to disable macro execution.
Adicionalmente, incluir os demais controles recomendados para o sistema operacional Windows constantes no CIS (https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks). Caso o sistema operacional das estações seja diferente de Windows, consultar a área de Segurança da Informação da Contratante para avaliação dos controles necessários.	Additionally, include the other recommended controls for the Windows operating system as set out in the CIS (https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks). If the workstations' operating system is not Windows, consult the Contractor's Information Security area to assess the necessary controls.
16. Senha de BIOS / Acesso via USB:	16. BIOS Password / USB Access:
Uma senha de BIOS deve ser definida e utilizada para que não seja possível iniciar o sistema operacional das estações através de mídia removível. Cuidados especiais devem ser adotados para que esta senha seja utilizada apenas em caso de manutenções.	A BIOS password must be set and used to prevent the workstation's operating system from being started via removable media. Special care must be taken to ensure this password is used only for maintenance purposes.
A prevenção ao uso de USBs nas estações não deverá ser provida apenas por soluções baseadas em 'Filter Drivers'. Assim, desabilitar a USB na BIOS e proteger a mesma com senha, ou desativar o hardware do USB dentro da estação (nesta última situação, desde que haja controle robusto que impeça o acesso ao interior do gabinete da máquina).	Preventing the use of USBs in workstations shouldn't be provided solely by solutions based on 'Filter Drivers'. Therefore, disabling USB in the BIOS and protecting it with a password, or disabling the USB hardware inside the workstation (in the latter case, as long as there is robust control that prevents access to the inside of the machine's case) is recommended.
17. Ferramenta de Captura Remota:	17. Remote Capture Tool:
O acesso remoto a estações de trabalho e servidores pode trazer risco de acessos indevidos. Para mitigar esse risco, deve-se:	Remote access to workstations and servers can pose a risk of unauthorized access. To mitigate this risk, you should:
• ter autenticação feita pelo domínio de rede;	• have authentication performed by the network domain;
• estar disponível apenas para o grupo de administradores/suporte;	• be available only to the administrators/support group;
• solicitar o 'ACEITE' do usuário para a captura da estação de trabalho.	• request the user's 'ACCEPT' for the capture of the workstation.

O software recomendado para essa finalidade é o 'Remote Desktop Services', pois há um controle maior sobre os direitos atribuídos aos usuários em sessões de terminal, ou para acesso às estações de usuários.	The recommended software for this purpose is 'Remote Desktop Services', as there is greater control over the rights assigned to users in terminal sessions, or for access to user stations.
O uso de outras opções de mercado deve ser avaliadas pela área de Segurança da Contratante.	The use of other market options must be evaluated by the Contractor's Security area.
18. Criptografia de disco:	18. Disk encryption:
Criptografia no disco das estações de trabalho deve estar implementada, com algoritmo mínimo AES 256. Preferencialmente, o sistema operacional dessas estações deverá ser Windows 10 ou superior, pois a ferramenta 'Bitlocker' já se encontra nativa.	Encryption on the disk of workstations must be implemented, with a minimum AES 256 algorithm. Preferably, the operating system of these stations should be Windows 10 or higher, as the 'Bitlocker' tool is already native.
19. Sistema Operacional atualizado com versões suportadas pelo fabricante:	19. Updated Operating System with versions supported by the manufacturer:
Manter o parque tecnológico atualizado. Ex: Como o Windows10 perde o suporte em 10/2025, o mínimo seria Windows11, no caso de plataforma Windows.	Keep your technology infrastructure up to date. For example, since Windows 10 will lose support in October 2025, the minimum requirement for Windows platforms should be Windows 11.
20. Autenticação para conexão externa do usuário:	20. Authentication for external user connection:
O acesso remoto à rede pelos usuários deve estar protegido com autenticação de dois fatores (ex: token) e a comunicação ocorrer através de VPN (baseado em SSL/TLS ou IPSEC).	Remote access to the network by users must be protected with two-factor authentication (e.g., token) and communication must occur via VPN (based on SSL/TLS or IPSEC).
21. Registros e proteção de Trilhas de Auditoria:	21. Audit Trail Records and Protection:
Devem ser padronizados os registros de logs de auditoria para as atividades de usuários, exceções e outros eventos de rede e sistemas, incluindo:	Audit log records for user activities, exceptions, and other network and system events should be standardized, including:
• identificação (ID) do usuário;	• user identification (ID);
• data e o horário de entrada (logon) e saída (logoff) dos eventos-chave;	• date and time of entry (logon) and exit (logoff) of key events;
• tipo do evento;	• type of event;
• os arquivos cujo acesso foi obtido, os programas ou utilitários utilizados;	• the files to which access was obtained, the programs or utilities used;
• todas as operações privilegiadas (utilização de contas administrativas);	• all privileged operations (utilization of administrative accounts);
• inicialização e finalização do sistema e tentativas de acesso não autorizado (intrusion detection);	• system startup and shutdown and unauthorized access attempts (intrusion detection);
• violação da política de acesso e notificações para gateways e firewalls da rede;	• violation of access and notification policy for network gateways and firewalls;
• alertas dos sistemas proprietários de detecção de intrusão e de falhas do sistema (alertas ou mensagens do console);	• alerts from proprietary intrusion detection and system failure systems (console alerts or messages);
• registro das exceções do sistema.	• recording of system exceptions.
Além disso, os seguintes critérios de proteção e retenção devem ser aplicados:	Additionally, the following protection and retention criteria must be applied:

• não permitir que os administradores de sistemas e redes tenham permissão de exclusão ou desativação dos registros de log de suas próprias atividades, seguindo as orientações estabelecidas nas regras de segregação de funções;	• not allowing system and network administrators to have permission to delete or disable log records of their own activities, following the guidelines established in the segregation of duties rules;
• aplicar medidas de segregação de funções para assegurar que as pessoas autorizadas que realizam atividades nos servidores de log sejam diferentes daquelas que realizam a auditoria;	• apply segregation of duties measures to ensure that authorized persons performing activities on log servers are different from those performing the audit;
• utilizar protocolos seguros (por exemplo: SSL/SSH) para acesso remoto aos servidores de log;	• use secure protocols (e.g. SSL/SSH) for remote access to log servers;
• registrar todas as atividades executadas nos servidores de log;	• record all activities performed on the log servers;
• documentar todos os procedimentos dos servidores de log, tais como: configuração e instalação, administração e operação, backup e manutenção, acessos a todas as trilhas de auditoria, inicialização dos registros de auditoria;	• document all log server procedures, such as: configuration and installation, administration and operation, backup and maintenance, access to all audit trails, initialization of audit records;
• manter um histórico do registro de log de auditoria conforme determinações de órgãos reguladores ou por pelo menos um ano, com um mínimo de três meses, imediatamente disponível para análise (por exemplo, online, arquivado ou recuperável a partir do backup);	• maintain a history of the audit log record as determined by regulatory bodies or for at least one year, with a minimum of three months, immediately available for analysis (for example, online, archived or recoverable from backup);
• no caso de gravações de voz, manter histórico por cinco anos ou o que estiver definido em contrato.	• in the case of voice recordings, keep a history for five years or as defined in the agreement.
22. Política para o uso de controles criptográficos:	22. Policy for the use of cryptographic controls:
Um conjunto de regras padronizando as técnicas criptográficas e a aplicação adequada das mesmas deve existir, com no mínimo:	A set of rules standardizing cryptographic techniques and their proper application must exist, with at least:
• uso do algoritmo simétrico de criptografia: AES com chave de 256 bits;	• use of the symmetric encryption algorithm: AES with a 256-bit key;
• uso de criptografia conforme a classificação das informações (ex: confidencial, etc.), no transporte e/ou armazenamento, independente do meio utilizado (linha de comunicação, mídias e dispositivos fixos, removíveis ou móveis, etc.);	• use of encryption according to the classification of information (e.g. confidential, etc.), during transport and/or storage, regardless of the means used (communication line, fixed, removable or mobile media and devices, etc.);
• definição dos responsáveis pela implementação e atualização da Política e pelo gerenciamento das Chaves Criptográficas em todo o seu ciclo de vida (geração, armazenamento e revogação);	• definition of those responsible for implementing and updating the Policy and for managing Cryptographic Keys throughout their life cycle (generation, storage and revocation);
23. Sincronização dos relógios:	23. Clock synchronization:
Implementar mecanismo que permita a sincronização dos relógios de computadores a um padrão de tempo confiável, por exemplo, o tempo coordenado universal ("Coordinated Universal Time" - UTC) ou um padrão de tempo local (Observatório Nacional - ON).	Implement a mechanism that allows computer clocks to be synchronized to a reliable time standard, for example, Coordinated Universal Time (UTC) or a local time standard (National Observatory - ON).
24. Reutilização e alienação segura de equipamentos e mídias:	24. Safe reuse and disposal of equipment and media:

Assegurar que todos os dados sensíveis e softwares licenciados tenham sido removidos ou sobre gravados com segurança, devendo-se então:	Ensure that all sensitive data and licensed software have been securely removed or overwritten, and then:
• possuir procedimento de formatação de dispositivos de armazenamento (discos rígidos, memórias “flash” e outros meios de armazenamento) que contenham informação sensível, através de formatação com processo seguro (Wipe);	• own a procedure for formatting storage devices (hard drives, flash memories and other storage media) that contain sensitive information, through formatting with a secure process (Wipe);
• possuir procedimento para a destruição física de dispositivos defeituosos quando não for possível a formatação;	• own a procedure for the physical destruction of defective devices when formatting is not possible;
• identificar e registrar as mídias que requerem descarte seguro, tais como fitas de backup, impressos e outros;	• identify and record media that require safe disposal, such as backup tapes, printouts, and others;
• criar critérios para triturar, desmagnetizar, incinerar ou amassar as mídias para que os dados não possam ser recuperados.	• create criteria for shredding, demagnetizing, incineration, or crushing media so that data cannot be recovered.
25. Mídias em trânsito:	25. Media in transit:
O transporte físico de mídias (externo) aos limites da Organização deve ser efetuado de forma segura, com no mínimo:	The physical transportation of media (externally) to the Organization’s boundaries must be carried out safely, with at least:
• utilização de transporte seguro;	• utilization of secure transport;
• criptografia mínima com algoritmo AES 256 para informações confidenciais.	• minimum encryption with AES 256 algorithm for confidential information.
26. Controles contra códigos maliciosos:	26. Controls against malicious code:
Softwares maliciosos, tais como vírus de computador, cavalos de Tróia e “worms” de rede, devem ser controlados através de:	Malicious software, such as computer viruses, Trojan horses, and network worms, should be controlled through:
• política formal de uso de software;	• software utilization formal policy;
• homologação pela Área de Tecnologia;	• approval by the Technology Area;
• software antivírus atualizado em todas as estações de trabalho e servidores;	• updated antivirus software on all workstations and servers;
• varredura de vírus em qualquer arquivo recebido por mídias e redes;	• virus scanning of any files received via media and networks;
• manutenção em estações de trabalho sendo feitas somente por pessoal autorizado.	• maintenance on workstations being carried out only by authorized personnel.
27. Gestão de mudanças:	27. Change management:
Deve haver um processo formalizado para gestão de mudanças com:	There must be a formalized process for change management with:
• fluxo de comunicação com os detalhes das mudanças para todas as pessoas envolvidas, incluindo a Contratante;	• communication flow with details of the changes for all people involved, including the Contractor;
• identificação, registro e aprovação formal das mudanças significativas;	• identification, recording and formal approval of significant changes;
• planejamento, teste e avaliação de impactos operacionais e de segurança das mudanças;	• planning, testing and evaluating the operational and security impacts of changes;
• procedimentos de recuperação em caso de insucesso ou ocorrência de eventos inesperados.	• recovery procedures in case of failure or occurrence of unexpected events.

28. Separação dos recursos de desenvolvimento, teste e de produção:	28. Separation of development, testing and production resources:
Segregação dos ambientes de ‘desenvolvimento/teste’ dos de produção, implementando:	Segregation of ‘development/test’ environments from production environments, implementing:
• perfis diferentes de acesso de usuários em situação de desenvolvimento, de teste e de produção;	• different user access profiles in development, testing and production situations;
• controles para tornar inacessíveis compiladores, editores e outras ferramentas de desenvolvimento a partir dos sistemas operacionais do ambiente de produção (estações de trabalho e servidores);	• controls to make compilers, editors and other development tools inaccessible from production environment operating systems (workstations and servers);
• proteção e controle dos dados de teste (mascaramento), não utilizando os dados de produção;	• protection and control of test data (masking), not using production data;
• controle para impedir que informações do ambiente de produção não sejam transferidas para outros ambientes.	• control to prevent information from the production environment from being transferred to other environments.
29. Cópias de segurança das informações:	29. Information backup copies:
Prover cópias de segurança das informações pertencentes à operação da Contratante, conforme periodicidade acordada, com no mínimo:	Provide information backup copies pertaining to the Contractor’s operation, according to the agreed frequency, with at least:
• teste mensal das cópias;	• monthly testing of copies;
• identificação das mídias de armazenamento;	• identification of storage media;
• criptografia de informações críticas, como gravações da URA e arquivos contendo dados de cliente, com no mínimo algoritmo simétrico AES 256;	• encryption of critical information, such as URA recordings and files containing customer data, with at least the symmetric algorithm AES 256;
• retenção das gravações de voz por cinco anos ou de acordo com a exigência dos órgãos legais;	• retention of voice recordings for five years or as required by legal bodies;
• As mídias contendo as cópias deverão ser armazenadas em local com segurança compatível a existente na proteção da sala de servidores, com acesso restrito ao ambiente, monitoração por câmeras, controle de movimentação dessas mídias e necessidade de autorização (nível gerencial) na realização dos restores dos dados.	• The media containing the copies must be stored in a location with security compatible with that existing in the protection of the server room, with restricted access to the environment, monitoring by cameras, control of the movement of these media and the need for authorization (management level) when performing data restores.
30. Política de segurança da informação:	30. Information security policy:
Um documento que possa nortear a gestão da segurança das informações corporativas deve existir, com no mínimo:	A document that can guide the management of corporate information security must exist, with at least:
• aprovação pela Alta Administração;	• approval by Senior Management;
• divulgação e disponibilidade para consulta de todos os funcionários e terceiros da empresa, através da Intranet ou outro meio;	• dissemination and availability for consultation by all employees and third parties of the company, via the Intranet or other means;
• revisão uma vez ao ano, com registro da versão e da data;	• review once a year, with record of version and date;
• definição de papéis e responsabilidades dos custodiantes de informações críticas;	• definition of roles and responsibilities of custodians of critical information;
• definição de sanções em caso de descumprimento de qualquer item.	• definition of sanctions in case of non-compliance with any item.
31. Política de mesa limpa:	31. Clean Desk Policy:

Deve haver um documento disciplinando cuidados com a política de mesa limpa, 'definindo/orientando' (no mínimo):	There must be a document regulating clean desk policy cares,, 'defining/guiding' (at least):
• os autorizados a utilizar impressora e documentos físicos no ambiente de atendimento;	• those authorized to use a printer and physical documents in the service environment;
• a retirada imediata de informações sensíveis e classificadas, quando impressas, das impressoras e outros dispositivos;	• the immediate removal of sensitive and classified information, when printed, from printers and other devices;
• o local apropriado para armazenar os papéis (relatórios) e mídia eletrônica.	• the appropriate place to store paper (reports) and electronic media.
32. Política de tela limpa:	32. Clear Screen Policy:
Assim como na política de mesa limpa, um documento deverá existir para orientar sobre a necessidade de:	As with the clean desk policy, a document should exist to guide the need to:
• desligamento dos computadores pessoais, terminais de computador e impressoras quando não estiverem sendo utilizados;	• turning off personal computers, computer terminals and printers when not in use;
• bloqueio da estação e da console dos servidores sempre que a pessoa se ausentar.	• locking the workstation and the console of servers whenever the person is absent.
33. Coordenação da segurança da informação:	33. Information security coordination:
Uma estrutura de gerenciamento de segurança da informação deve existir na Organização, definindo responsáveis:	An information security management structure must exist within the Organization, defining those responsible:
• pelo desenvolvimento e implementação de controles, com independência da Área de Tecnologia;	• for the development and implementation of controls, independently of the Technology Area;
• por definir e garantir a aderência da empresa às diretrizes de Segurança da Informação;	• for defining and ensuring the company's adherence to Information Security guidelines;
• por identificar as ameaças significativas e a exposição da informação;	• by identifying significant threats and exposure to information;
• por promover a conscientização de todos os funcionários e terceiros;	• to promote awareness among all employees and third parties;
• monitorar os controles e realizar uma análise crítica dos incidentes.	• monitor controls and perform a critical analysis of incidents.
34. Responsabilidades e Procedimentos (Incidentes de Segurança da Informação):	34. Responsibilities and Procedures (Information Security Incidents):
Quanto aos incidentes de Segurança da Informação, deve haver:	Regarding Information Security incidents, there must be:
• planos de respostas para cada um dos incidentes, prevendo:	• response plans for each incident, including:
a) falhas;	a) failures;
b) códigos maliciosos;	b) malicious codes;
c) negação de serviço;	c) denial of service;
d) erros resultantes de dados incompletos ou inconsistentes;	d) errors resulting from incomplete or inconsistent data;
e) violações de confidencialidade e integridade e uso impróprio de sistemas de informação;	e) breaches of confidentiality and integrity and improper use of information systems;

f) definição das responsabilidades no tratamento aos incidentes;	f) definition of responsibilities in handling incidents;
g) garantia da proteção das trilhas de auditoria e evidências relacionadas ao incidente;	g) guarantee of protection of audit trails and evidence related to the incident;
h) comunicação imediata do incidente de segurança envolvendo a Contratante.	h) immediate communication of the security incident involving the Contractor.
35. Recomendações para classificação:	35. Classification recommendations:
Um procedimento para classificar informações, que defina um conjunto apropriado de níveis de proteção e determine a necessidade de medidas especiais de tratamento para cada um desses níveis deverá existir, considerando, no mínimo:	A procedure for information classification that defines an appropriate set of protection levels and determines the need for special processing measures for each of these levels must exist considering, at least:
• estar baseado nos requisitos contratuais ou de conformidade legal, como o ISO 27001, LGPD, CMN, PCI, etc.;	• being based on contractual or legal compliance requirements, such as ISO 27001, LGPD, CMN, PCI, etc.;
• ter a designação dos responsáveis, custodiantes e usuários das informações;	• having the designation of those responsible, custodians and users of the information;
• rótulos e regras para o tratamento seguro das informações durante todo o ciclo de vida;	• labels and rules for the secure handling of information throughout its life cycle;
• critérios de armazenamento, backup, transmissão e descarte seguro para informações impressas e lógicas;	• secure storage, backup, transmission and disposal criteria for printed and logical information;
• quatro níveis de classificação, por exemplo, Públicas, Internas, Confidenciais e Secretas, considerando que toda informação encaminhada pela Contratante deve ser classificada como Confidencial.	• four levels of classification, for example, Public, Internal, Confidential and Secret, considering that all information forwarded by the Contractor must be classified as Confidential.
36. Acordos de confidencialidade:	36. Confidentiality agreements:
Deve existir um documento assinado por todos os funcionários e terceiros para que estejam cientes das suas responsabilidades de Segurança da Informação, com no mínimo:	There must be a document signed by all employees and third parties so that they are aware of their Information Security responsibilities, with at least:
• aprovação pelo Jurídico da empresa;	• approval by the company's Legal Department;
• consideração sobre riscos, controles de segurança, políticas e procedimentos para os sistemas de informação, no que diz respeito à questão de sigilo e condições de uso das informações disponibilizadas em rede de computadores e/ou estações de trabalho no contrato entre as partes;	• consideration of risks, security controls, policies and procedures for information systems, regarding the issue of confidentiality and conditions of use of information made available on computer networks and/or workstations in the agreement between the parties;
• assinatura e data;	• signature and date;
• indicação de que a confidencialidade deve ser mantida mesmo após o desligamento do funcionário ou terceiro;	• indication that confidentiality must be maintained even after the termination of the employee or third party;
• definição de sanções em caso de violação.	• definition of sanctions in case of violation.
37. Conscientização, educação e treinamento em segurança da informação:	37. Information security awareness, education and training:
Um programa para garantir que os colaboradores sejam conscientizados em Segurança da Informação deverá ser aplicado, desde a contratação e em campanhas periódicas, com no mínimo:	A program to ensure that employees are aware of Information Security must be implemented, from the moment they are hired and in periodic campaigns, with at least:

• reconhecimento do conteúdo do treinamento, através de formalização;	• recognition of training content, through formalization;
• atualizações regulares sobre as políticas e procedimentos organizacionais;	• regular updates on organizational policies and procedures;
• meios de divulgação da campanha de forma que todos os funcionários e terceiros tenham acesso;	• means of publicizing the campaign so that all employees and third parties have access;
• campanha no mínimo uma vez ao ano.	• campaign at least once a year.
38. Inventário dos ativos:	38. Assets inventory:
Um inventário dos ativos de TI deve manter o registro de identificação, localização e informação armazenada. Esse controle deverá conter as seguintes informações mínimas:	An inventory of IT assets must maintain a record of their identification, location, and stored information. This inventory must contain the following minimum information:
• ativos físicos: especificação, tipo, número de série, MAC address/hostname de equipamentos computacionais (estação, notebook, servidor, roteador, firewall e switch), localização (prédio, andar, operação/setor). Considerar também: mídia magnética (fita e CD/DVD), equipamentos de comunicação (celulares) e outros equipamentos técnicos (exemplo: no-break e gerador);	• physical assets: specification, type, serial number, MAC address/hostname of computer equipment (station, notebook, server, router, firewall and switch), location (building, floor, operation/sector). Also consider: magnetic media (tape and CD/DVD), communication equipment (cell phones) and other technical equipment (e.g., UPS and generator);
• inventário de software: nome, versão de aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários.	• software inventory: name, version of applications, systems, development tools and utilities.
39. Remoção de propriedade:	39. Property Removal:
Um fluxo formalizado de retirada e devolução de equipamentos (ex: dispositivos de comunicação móvel), informações ou software deve estar sendo aplicado, contendo descrição do ativo e motivo da retirada, autorizada pelo responsável pelo ativo (no mínimo gerente).	A formalized flow for removal and returning equipment (e.g., mobile communication devices), information or software must be in place, containing a description of the asset and the reason for the removal, authorized by the person responsible for the asset (at least a manager).
40. Controles de entrada física:	40. Physical input controls:
Controles de entrada apropriados devem estar implementados para assegurar que somente pessoas autorizadas tenham acesso físico a empresa e áreas restritas (ex: Datacenter e Operação/Atendimento a Clientes), com no mínimo:	Appropriate entry controls must be implemented to ensure that only authorized personnel have physical access to the company and restricted areas (e.g., Data Center and Operations/Customer Service), with at least:
• segregação das áreas críticas (ex: Datacenter e Operação/Atendimento a Clientes);	• segregation of critical areas (e.g. Datacenter and Operation/Customer Service);
• identificação para acesso às áreas autorizadas por biometria, crachá (com foto) ou senha;	• identification for access to authorized areas by biometrics, badge (with photo) or password;
• registro de data e hora de entrada e saída, mantendo histórico dos acessos por 90 dias;	• record of entry and exit date and time, keeping a history of accesses for 90 days;
• monitoração de CFTV, garantindo que todas as entradas, saídas e corredores sejam monitorados, retraindo as imagens por no mínimo 90 dias;	• CCTV monitoring, ensuring that all entrances, exits and corridors are monitored, retaining images for at least 90 days;
• procedimento para que terceiros que realizam serviços de suporte, tenha acesso restrito às áreas necessárias ao atendimento, sempre monitorado por um funcionário autorizado;	• procedure for third parties who perform support services to have restricted access to the areas necessary for the service, always monitored by an authorized employee;

• procedimento para formalização de inclusão, exclusão e revisão dos acessos concedidos;	• procedure for formalizing the inclusion, exclusion and review of granted access;
• equipamentos posicionados de forma que o ângulo de visão seja restrito;	• equipment positioned so that the viewing angle is restricted;
• proibição de entrada no ambiente de Operação/Atendimento a Clientes com pertences que possam ser utilizados para saída de informação, tais como: papéis, canetas, bolsas, celulares, máquinas fotográficas, filmadoras etc;	• prohibition of entry into the Operation/Customer Service environment with belongings that could be used to output information, such as: papers, pens, bags, cell phones, cameras, video cameras, etc.;
• portas e janelas trancadas, quando não utilizadas, e dotadas de proteção externa;	• doors and windows locked when not in use and equipped with external protection;
• cabeamento da rede dentro de racks trancados com chave quando não estiverem sofrendo manutenção.	• network cabling inside locked racks when not undergoing maintenance.
41. Continuidade de Negócios:	41. Business Continuity:
A empresa deverá possuir um Plano de Continuidade de Negócios, quando for previsto em Contrato que a prestação do serviço não pode ser interrompida. Para isso deverá:	The company must have a Business Continuity Plan when the Agreement stipulates that the provision of the service cannot be interrupted. This will require:
• ter documento de BCP, alinhado com a necessidade do negócio da Contratante;	• a BCP document, aligned with the Contractor's business needs;
• realizar testes de disaster recovery.	• disaster recovery tests.
42. Inspeções periódicas de verificação de compliance aos requisitos de segurança:	42. Periodic inspections to verify compliance with safety requirements:
A empresa deverá permitir e facilitar a realização de inspeções periódicas, pela área de Segurança da Contratante, nas instalações que estiverem sendo usadas para atendimento aos serviços contratados.	The company must allow and facilitate periodic inspections by the Contractor's Security area in the facilities being used to provide the contracted services.