

Contrato Mestre de Assinatura (MSA)

Última atualização: 8 de julho de 2026 · Versão 1.0

Aviso. Este é um documento operacional da Guvik. Não constitui aconselhamento jurídico e não substitui a análise de um advogado nem os instrumentos contratuais formais aplicáveis a cada cliente ou parceiro. Condições específicas prevalecem quando previstas em contrato assinado.

1. Partes e definições

Este Contrato Mestre de Assinatura ("MSA" ou "Contrato") é celebrado entre **GUIVIX TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA**, inscrita no CNPJ 67.712.906/0001-00, com sede em AV BRIG FARIA LIMA, 1811 - Conj 1119 - CEP 01452-001 - JARDIM PAULISTANO - São Paulo-SP ("Guvik") e a pessoa jurídica identificada no respectivo Pedido/Order Form ("Cliente"), conjuntamente denominadas "Partes".

Termo	Significado
Plataforma	A solução Guvik de orquestração de agentes de IA para SAP (dashboard, API do agente, workflows, AI Debug, consenso multi-agente, Portal de Parceiros e demais módulos)
Pedido / Order Form	Documento comercial específico que detalha plano, usuários, preços e prazo de uma assinatura
Usuário Autorizado	Pessoa física indicada pelo Cliente para acessar a Plataforma sob este Contrato, sujeita ao EULA
Ambiente SAP	Sistema ECC ou S/4HANA do Cliente conectado à Plataforma
Dados Pessoais	Conforme definido na LGPD, no GDPR e no CCPA/CPRA, aplicável de acordo com a localização dos titulares
Anexos	DPA, SLA, Lista de Subprocessadores e Termos de IA, conforme item 21

2. Objeto e Pedidos (Order Forms)

Este MSA estabelece os termos e condições gerais aplicáveis à contratação, pelo Cliente, de acesso à Plataforma Guvik. Cada assinatura específica — incluindo plano, número de usuários, módulos contratados, preços e prazo — é formalizada em um **Pedido ("Order Form")** que referencia este MSA e a ele se vincula. Em caso de conflito entre este MSA e um Pedido, prevalecem as condições comerciais específicas do Pedido; as condições jurídicas gerais deste MSA permanecem aplicáveis salvo alteração expressa no Pedido.

3. Prazo e renovação

Cada Pedido tem o prazo de vigência nele indicado (prazo inicial). Salvo disposição em contrário no Pedido, a assinatura **renova-se automaticamente** por períodos sucessivos de igual duração, exceto se qualquer das Partes notificar a outra, por escrito, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, sua intenção de não renovar.

4. Assinaturas, planos e usuários

A Plataforma é disponibilizada em diferentes planos, com limites de Usuários Autorizados, módulos e volume de uso (por exemplo, consultas, jobs, tarefas agendadas) definidos no Pedido. O Cliente é responsável por:

- 1 gerenciar a lista de Usuários Autorizados e revogar acessos de usuários desligados ou realocados;
- 1 garantir que cada Usuário Autorizado aceite e cumpra o EULA;
- 1 respeitar os limites contratados, sob pena de cobrança adicional ou upgrade de plano, conforme o Pedido.

5. Preços, faturamento, impostos e reajuste

5.1 Preços e faturamento

Os preços, a periodicidade de faturamento (mensal, anual ou outra) e as condições de pagamento estão definidos no Pedido. Salvo disposição em contrário, faturas são emitidas conforme o ciclo contratado e devem ser pagas no prazo indicado no Pedido ou, se omissos, em até **15 (quinze) dias** contados da emissão.

5.2 Impostos

Os preços não incluem tributos aplicáveis, que serão acrescidos conforme a legislação vigente, ressalvadas retenções obrigatórias por lei.

5.3 Reajuste

Os preços poderão ser reajustados anualmente pela variação acumulada do **IPCA**, ou outro índice definido no Pedido, mediante comunicação prévia da Guvik com antecedência mínima de **30 (trinta) dias** antes da renovação, quando aplicável.

5.4 Inadimplência

O atraso no pagamento sujeita o Cliente a juros de mora, multa e correção monetária nos limites da lei, além de autorizar a Guvik a suspender o acesso à Plataforma nos termos do item 15, mediante notificação prévia.

6. Setup e serviços profissionais

Serviços de implantação inicial, configuração de tenant, integrações específicas, treinamento ou consultoria adicional ("Serviços Profissionais") são tratados **em separado da recorrência da assinatura**, mediante escopo, cronograma e preço próprios definidos em Pedido específico ou anexo de escopo de trabalho ("Statement of Work"). A ausência de renovação da assinatura não gera direito a reembolso de Serviços Profissionais já prestados.

7. Obrigações da Guvik

A Guvik compromete-se a:

- 1 disponibilizar a Plataforma com o nível de disponibilidade descrito no **Anexo de SLA**, quando aplicável ao plano contratado;
- 1 prestar suporte técnico conforme os canais e prazos descritos no Anexo de SLA ou no Pedido;
- 1 realizar sustentação corretiva e evolutiva da Plataforma, incluindo aplicação de correções de segurança;
- 1 manter isolamento técnico entre tenants de diferentes Clientes, com credenciais SAP mantidas apenas em cache em memória (TTL aproximado de 12 horas) e não persistidas em disco;
- 1 comunicar ao Cliente incidentes de segurança que envolvam seus dados, conforme a Política de Privacidade e o DPA.

8. Obrigações do Cliente

O Cliente compromete-se a:

Obrigação	Descrição
Ambiente SAP	Disponibilizar e manter o(s) Ambiente(s) SAP em condições técnicas adequadas para integração com a Plataforma
Licenças SAP	Possuir e manter válidas as licenças SAP necessárias ao uso do(s) Ambiente(s) SAP acessado(s); a Guvik não é parte nesses contratos
Credenciais	Fornecer e manter atualizadas as credenciais de conexão necessárias, revogando-as quando não mais aplicáveis
Uso adequado	Garantir que seus Usuários Autorizados cumprem o EULA e este MSA

Obrigação	Descrição
Dados	Garantir base legal para o tratamento de Dados Pessoais inseridos na Plataforma, quando o Cliente atuar como controlador
Pagamento	Efetuar os pagamentos nos prazos e condições do Pedido

9. Dados pessoais e segurança

O tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Contrato é regido pelo **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**, que **integra este MSA como Anexo** e prevalece sobre disposições gerais deste Contrato em matéria de proteção de dados. Em síntese, aplicam-se de forma coordenada:

- 1 **LGPD** (Lei 13.709/2018), como regime primário, para titulares no Brasil;
- 1 **GDPR** (Regulamento (UE) 2016/679), para titulares no Espaço Econômico Europeu e Reino Unido;
- 1 **CCPA/CPRA**, para titulares residentes na Califórnia (EUA).

A Guvik adota medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação compatíveis com a sensibilidade dos dados tratados, incluindo isolamento por tenant, princípio do menor privilégio nas permissões de acesso e trilhas de auditoria de uso, conforme detalhado no DPA e na Política de Privacidade.

10. Propriedade intelectual e feedback

A Plataforma, sua tecnologia, marca e documentação são de titularidade exclusiva da Guvik ou de seus licenciados. Este MSA não transfere ao Cliente qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, além da licença de uso concedida nos termos do EULA a cada Usuário Autorizado. Dados e artefatos de saída gerados especificamente para o Cliente a partir de seus próprios dados pertencem ao Cliente. Sugestões, ideias ou feedback fornecidos voluntariamente pelo Cliente sobre a Plataforma poderão ser livremente utilizados pela Guvik para fins de melhoria do produto, sem que isso gere direito a remuneração ou royalties ao Cliente.

11. Confidencialidade

Cada Parte compromete-se a manter sigilo sobre informações confidenciais da outra Parte obtidas em razão deste Contrato, utilizando-as exclusivamente para os fins aqui previstos, pelo prazo de vigência do Contrato e por **5 (cinco) anos** após seu término. Não se consideram confidenciais informações que: (i) sejam ou se tornem publicamente conhecidas sem culpa da Parte receptora; (ii) já fossem legitimamente conhecidas pela Parte receptora antes da divulgação; ou (iii) devam ser divulgadas por força de lei ou ordem judicial, hipótese em que a Parte obrigada notificará a outra tempestivamente, quando permitido.

12. Inteligência artificial

A Plataforma utiliza modelos de linguagem (LLMs) de terceiros — Anthropic (Claude), OpenAI, Google (Gemini) e OpenRouter — operados, sempre que disponível, em modo corporativo com **retenção zero para treinamento**, de modo que dados do Cliente não são usados para treinar modelos de fundação de terceiros. O Cliente pode optar por utilizar sua própria licença de LLM (**BYO LLM/BYOK**), caso em que o respectivo provedor de IA passa a ser escolha e responsabilidade do Cliente. As Saídas de IA geradas pela Plataforma:

- 1 podem conter imprecisões ou erros ("alucinações") e **não são garantidas quanto à exatidão, completude ou adequação a uma finalidade específica**;
- 1 devem ser **revisadas por profissional humano qualificado** do Cliente antes de aplicação a Ambientes SAP, especialmente em mudanças de produção ou transportes;
- 1 são geradas com humano no circuito ("human in the loop"), cabendo ao Cliente manter controle final sobre decisões críticas.

Condições detalhadas sobre o funcionamento dos modelos, limites de uso e postura de IA constam dos **Termos de IA**, que integram este Contrato como Anexo.

13. Garantias e isenções

A Guvik declara possuir os direitos necessários para licenciar a Plataforma e prestar os serviços objeto deste Contrato. Exceto pelas garantias expressamente aqui previstas e pelo eventual SLA contratado, a Plataforma é fornecida "**como está**", sem garantias implícitas de comercialização, adequação a finalidade específica ou não violação, na máxima extensão permitida pela legislação aplicável. A Guvik não garante que a Plataforma funcionará sem interrupções ou erros, nem que as Saídas de IA estarão sempre corretas.

14. Limitação de responsabilidade

14.1 Teto de responsabilidade

Salvo nas hipóteses do item 14.3, a responsabilidade agregada da Guvik perante o Cliente decorrente deste Contrato, por qualquer causa, está limitada ao valor total pago pelo Cliente à Guvik nos **12 (doze) meses** imediatamente anteriores ao evento que originou a reclamação.

14.2 Exclusão de danos indiretos

Nenhuma das Partes será responsável perante a outra por danos indiretos, incidentais, consequenciais, lucros cessantes, perda de dados ou perda de oportunidade de negócio, ainda que avisada da possibilidade de tais danos.

14.3 Exceções ao limite

As limitações acima não se aplicam a: (i) danos decorrentes de dolo ou culpa grave; (ii) violação de obrigações de confidencialidade; (iii) violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros; (iv) obrigações de indenização previstas no item 15; ou (v) hipóteses que não possam ser legalmente limitadas ou excluídas.

15. Indenização

Cada Parte compromete-se a indenizar a outra por danos diretos, comprovados e devidamente apurados, decorrentes de: (i) violação comprovada de propriedade intelectual de terceiros causada por sua conduta; (ii) violação de obrigações de confidencialidade; ou (iii), no caso do Cliente, uso da Plataforma em desacordo com este Contrato, o EULA ou a legislação aplicável, incluindo uso indevido de credenciais de Ambientes SAP.

16. Suspensão

A Guvik pode suspender, total ou parcialmente, o acesso do Cliente à Plataforma em caso de: (i) inadimplência não sanada após notificação e prazo de **10 (dez) dias**; (ii) uso que represente risco de segurança à Plataforma, a outros clientes ou a Ambientes SAP; (iii) determinação legal ou de autoridade competente; ou (iv) violação material deste Contrato não sanada após notificação. A suspensão não exime o Cliente do pagamento dos valores devidos.

17. Vigência e rescisão

Este MSA vigora enquanto houver ao menos um Pedido ativo entre as Partes. Qualquer das Partes pode rescindir este Contrato ou um Pedido específico: (i) por conveniência, mediante aviso prévio de **30 (trinta) dias**, quando o Pedido assim permitir; ou (ii) por justa causa, em caso de violação material não sanada em até **30 (trinta) dias** após notificação por escrito.

18. Efeitos da rescisão

Encerrado o Contrato ou o Pedido correspondente, por qualquer motivo:

- 1 o acesso do Cliente e de seus Usuários Autorizados à Plataforma é desativado;
- 1 a Guvik disponibilizará ao Cliente, mediante solicitação formal em até **30 (trinta) dias** do término, meios razoáveis para **exportação** dos dados do Cliente armazenados na Plataforma;

- 1 decorrido o prazo de exportação, a Guvik procederá à **eliminação** dos dados do Cliente, salvo obrigação legal de retenção por prazo maior, conforme a Política de Privacidade e o DPA;
- 1 valores já devidos até a data de rescisão permanecem exigíveis;
- 1 sobrevivem ao término as obrigações que por sua natureza assim exijam, incluindo confidencialidade, propriedade intelectual, limitação de responsabilidade e disposições sobre dados pessoais.

19. Força maior

Nenhuma das Partes será responsabilizada por atraso ou inadimplemento decorrente de evento alheio à sua vontade e razoável controle, incluindo — mas não se limitando a — desastres naturais, atos governamentais, falhas generalizadas de infraestrutura de internet ou de provedores de nuvem/IA de terceiros, greves e pandemias, desde que a Parte afetada notifique a outra e envide esforços razoáveis para mitigar os efeitos do evento.

20. Cessão

Nenhuma das Partes pode ceder este Contrato, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, exceto em caso de reorganização societária (fusão, incorporação, cisão ou venda substancial de ativos) que não implique concorrente direto da outra Parte, hipótese em que a cessão poderá ocorrer mediante simples notificação.

21. Anexos

Os seguintes documentos integram este MSA para todos os efeitos, prevalecendo sobre disposições gerais deste Contrato no que for específico à respectiva matéria:

Anexo	Conteúdo
Acordo de Tratamento de Dados (DPA)	Condições de tratamento de dados pessoais entre Guvik e Cliente, bases legais, direitos dos titulares, transferências internacionais
SLA (Acordo de Nível de Serviço)	Compromissos de disponibilidade, tempos de resposta de suporte e créditos de serviço, quando aplicável ao plano
Lista de Subprocessadores	Relação de subprocessadores utilizados pela Guvik no tratamento de dados do Cliente
Termos de IA	Condições específicas sobre uso de modelos de linguagem, retenção de dados para treinamento e limites de responsabilidade da IA

22. Lei aplicável e foro

Este Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de **São Paulo/SP**, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Contrato.

23. Disposições gerais

- 1 **Acordo integral.** Este MSA, seus Anexos e os Pedidos correspondentes constituem o acordo integral entre as Partes quanto ao seu objeto, substituindo entendimentos anteriores sobre a mesma matéria.
- 1 **Alterações.** Alterações a este MSA somente serão válidas se formalizadas por escrito e assinadas por representantes autorizados de ambas as Partes, ressalvadas atualizações de Anexos técnicos (como a Lista de Subprocessadores) que podem ser atualizados pela Guvik mediante comunicação prévia.
- 1 **Independência das cláusulas.** A invalidade de qualquer disposição não afeta a validade das demais.
- 1 **Comunicações.** Notificações formais devem ser enviadas aos endereços de contato indicados no Pedido ou aos e-mails institucionais informados no item 24.

24. Contato

- 1 Jurídico/comercial: **contato@guvik.com.br**
- 1 Privacidade: **privacidade@guvik.com.br**
- 1 Segurança: **seguranca@guvik.com.br**
- 1 Suporte: **suporte@guvik.com.br**

A versão vigente deste MSA é sempre a publicada em guvik.ai, sem prejuízo das condições específicas firmadas em Pedidos individuais.