

Termos e Condições de Inteligência Artificial

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. Objeto e aplicação

Este documento descreve como a **Guvik** — plataforma de orquestração de agentes de inteligência artificial ("IA") para ambientes SAP (ECC e S/4HANA) — utiliza IA em seus produtos e quais condições regem esse uso. Ele se aplica a todos os usuários que interagem com funcionalidades de IA da Guvik, incluindo o chat/copiloto, os agentes de suporte (AMS), a orquestração multiagente ("consenso"), os jobs em segundo plano, as tarefas agendadas e a triagem de suporte assistida por IA. Este documento complementa os Termos de Uso e a Política de Privacidade da Guvik e deve ser lido em conjunto com eles.

Ao utilizar qualquer funcionalidade de IA da Guvik, o usuário declara ter lido, compreendido e aceito as condições aqui descritas.

2. Como a inteligência artificial funciona na Guvik

A Guvik não desenvolve modelos de fundação próprios. Em vez disso, orquestra **modelos de linguagem de grande porte ("LLMs") de terceiros** por meio de uma arquitetura própria (backend em Rust, frontend em Next.js) que:

- 1 Conecta o agente de IA ao contexto real do ambiente SAP do cliente, respeitando as permissões configuradas;
- 1 Expõe ferramentas de execução (busca de objetos SAP, leitura de código-fonte ABAP, depuração assistida de ABAP, execução de workflows) por meio do protocolo **MCP (Model Context Protocol)**;
- 1 Isola as conexões SAP **por tenant** (cliente), de forma que um cliente não tem acesso ao ambiente, aos dados ou às conversas de outro cliente, através de um componente interno chamado "gestor de tenants" (tenant-manager);
- 1 Aplica o **princípio do menor privilégio** nas permissões concedidas a cada agente e mantém trilhas de auditoria do uso da plataforma.

2.1 Provedores de LLM utilizados

Provedor	Uso na plataforma	Modo de operação
Anthropic (modelos Claude)	Raciocínio principal do agente e do orquestrador	Corporativo, retenção zero para treinamento
OpenAI (modelos GPT)	Alternativa/roteamento de modelos	Corporativo, retenção zero para treinamento
Google (modelos Gemini)	Alternativa/roteamento de modelos	Corporativo, retenção zero para treinamento
OpenRouter	Roteador que intermedeia o acesso a múltiplos provedores	Repassa a política de retenção do provedor de destino

A Guvik pode alterar, adicionar ou remover provedores de LLM ao longo do tempo, sempre buscando manter ou elevar o padrão de proteção de dados aqui descrito. Alterações relevantes de subprocessadores de IA são comunicadas conforme a Lista de Subprocessadores.

2.2 Postura de retenção zero para treinamento

Os provedores de LLM listados acima são contratados pela Guvik em **modo corporativo/empresarial**, com cláusulas de **retenção zero para fins de treinamento**: os dados enviados pelo cliente (prompts, documentos, trechos de código ABAP, metadados de objetos SAP, entre outros) **não são utilizados pelos provedores terceiros para treinar ou aperfeiçoar seus modelos de fundação**. Os dados podem ser processados temporariamente para gerar a resposta solicitada e, quando aplicável, para fins de segurança e prevenção de abuso pelo próprio provedor, conforme os termos comerciais vigentes entre a Guvik e cada provedor.

2.3 Traga sua própria LLM (BYO LLM / BYOK)

Clientes que desejam manter o processamento de IA sob sua própria conta ou infraestrutura podem optar por conectar suas **próprias credenciais e/ou instâncias de LLM** ("Bring Your Own LLM" ou "Bring Your Own Key" — BYO LLM/BYOK). Nesse modelo:

- 1 O relacionamento contratual com o provedor de LLM é do próprio cliente, e não da Guvik;
- 1 O provedor de LLM escolhido pelo cliente **não é subprocessador da Guvik**, conforme detalhado na Lista de Subprocessadores;
- 1 A Guvik atua apenas como orquestradora técnica, roteando as chamadas para a LLM indicada pelo cliente, sem intermediar a relação contratual ou a política de retenção de dados desse provedor;
- 1 Cabe ao cliente avaliar e aceitar os termos de uso, a política de privacidade e a política de retenção do provedor de LLM que escolher utilizar.

3. Natureza probabilística da IA e possibilidade de erro

Modelos de linguagem são sistemas estatísticos e probabilísticos. Isso significa que, mesmo operando corretamente, a IA da Guvik:

- 1 Pode gerar respostas incorretas, incompletas, desatualizadas ou logicamente inconsistentes ("alucinações");
- 1 Pode interpretar incorretamente um comando, um objeto SAP ou um trecho de código;
- 1 Pode sugerir ações, transportes ou alterações que não sejam adequadas ao contexto de negócio do cliente;
- 1 Não possui garantia de acerto, completude ou atualidade permanente, ainda que a Guvik adote medidas técnicas para reduzir a taxa de erro.

O usuário reconhece essa natureza probabilística e aceita utilizar as saídas da IA como **apoio à decisão**, e não como fonte de verdade absoluta.

4. Dever de revisão humana

A Guvik opera sob o princípio de **humano no circuito** ("human in the loop"). Isso significa que:

- 1 Toda saída gerada pela IA — incluindo código ABAP, sugestões de correção, análises de objetos SAP, planos de execução e conteúdo de suporte — **deve ser revisada por um profissional qualificado** antes de ser considerada válida ou definitiva;
- 1 É **obrigatória a revisão humana** antes de aplicar qualquer alteração em ambientes SAP, especialmente em **transportes e mudanças em ambiente de produção**;
- 1 A IA **não aplica, sozinha e sem intervenção humana autorizada**, mudanças definitivas em ambientes de produção; a execução de ações sensíveis depende de permissões configuradas pelo cliente e, tipicamente, de confirmação explícita do usuário responsável;
- 1 O cliente é responsável por manter processos internos de governança (aprovação, teste, homologação) que garantam a revisão adequada antes da promoção de qualquer alteração gerada ou sugerida com apoio da IA.

O descumprimento do dever de revisão humana, por parte do cliente ou de seus usuários, exime a Guvik de responsabilidade por danos decorrentes da aplicação não supervisionada de saídas da IA.

5. Usos proibidos

É vedado utilizar as funcionalidades de IA da Guvik para:

- 1 Tentar extrair, reconstruir ou fazer engenharia reversa dos modelos de LLM subjacentes ou de seus pesos/parâmetros;
- 1 Submeter dados pessoais sensíveis de terceiros sem base legal e sem necessidade para a finalidade do produto;
- 1 Gerar conteúdo ilegal, discriminatório, difamatório ou que viole direitos de propriedade intelectual de terceiros;
- 1 Automatizar decisões que produzam efeitos jurídicos relevantes ou afetem significativamente pessoas naturais sem intervenção humana, em desacordo com a Seção 8 deste documento;
- 1 Testar, sobrecarregar ou comprometer deliberadamente a segurança, a disponibilidade ou a integridade da plataforma ou dos provedores de LLM integrados;
- 1 Aplicar, em ambiente de produção SAP, qualquer saída da IA sem a revisão humana exigida na Seção 4.

A Guvik pode suspender o acesso a funcionalidades de IA em caso de uso indevido, sem prejuízo de outras medidas contratuais cabíveis.

6. Propriedade das entradas e saídas

- 1 **Entradas** (prompts, documentos, trechos de código, instruções e demais dados fornecidos pelo cliente à IA) permanecem de propriedade do cliente ou de seus titulares legítimos.
- 1 **Saídas** geradas pela IA a partir das entradas do cliente pertencem ao cliente, para uso nos termos do contrato aplicável, ressalvados direitos de terceiros eventualmente incorporados (por exemplo, bibliotecas ou trechos de código de terceiros identificados na saída).
- 1 A Guvik não reivindica propriedade sobre entradas ou saídas geradas no âmbito do uso da plataforma pelo cliente.
- 1 O cliente é responsável por verificar se as saídas geradas não violam direitos de propriedade intelectual de terceiros antes de utilizá-las comercialmente ou aplicá-las em produção.

7. Dados de treinamento: a Guvik não treina modelos de fundação com dados do cliente

A Guvik **não utiliza dados do cliente para treinar, ajustar (fine-tuning) ou aperfeiçoar modelos de fundação de terceiros**, próprios ou de terceiros, salvo consentimento expresso e específico do cliente para essa finalidade. Eventual uso de dados agregados e anonimizados para fins de melhoria interna de produto (por exemplo, métricas de qualidade, taxa de erro, desempenho) é feito de forma que não permita identificar o cliente ou seus titulares de dados, conforme detalhado na Política de Privacidade.

8. Conformidade com decisões automatizadas (LGPD e GDPR)

A plataforma Guvik foi desenhada para ser **assistiva, e não decisória autônoma**. Nenhuma funcionalidade de IA da Guvik tem por finalidade tomar, de forma automatizada e sem intervenção humana significativa, decisões que produzam efeitos jurídicos ao titular de dados ou o afetem de modo similarmente relevante.

Regime	Dispositivo	Como a Guvik atende
LGPD (Lei 13.709/2018)	Art. 20	O titular pode solicitar revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado; na Guvik, decisões relevantes sobre ambientes SAP sempre dependem de revisão e confirmação humana, conforme a Seção 4
GDPR (Regulamento (UE) 2016/679)	Art. 22	A plataforma não realiza "decisões individuais automatizadas" no sentido do art. 22; a IA produz recomendações e artefatos sujeitos a revisão humana antes de qualquer efeito em produção

Regime	Dispositivo	Como a Guvik atende
CCPA/CPRA (Califórnia, EUA)	Regras de "Automated Decision-Making Technology" (ADMT)	Mesma postura: uso assistivo, com revisão humana obrigatória antes de qualquer ação com efeito em produção

9. Alinhamento ao EU AI Act

Para clientes e usuários sujeitos ao **Regulamento (UE) 2024/1689 (EU AI Act)**, a Guvik presta as seguintes informações em caráter informativo, sem prejuízo de avaliação jurídica específica pelo cliente quanto à classificação de risco aplicável ao seu próprio uso:

- 1 **Transparência:** os usuários são informados, por meio deste documento e da interface do produto, de que estão interagindo com um sistema de IA e de que as saídas exigem revisão humana;
- 1 **Categoria de risco:** a Guvik entende que suas funcionalidades de IA, no uso pretendido (assistência a equipes técnicas de SAP, sob supervisão humana), não se enquadram nas categorias de "risco inaceitável" nem, via de regra, de "alto risco" definidas no EU AI Act, mas orienta cada cliente a realizar sua própria avaliação de enquadramento conforme o uso específico que fizer da plataforma;
- 1 **Supervisão humana:** conforme a Seção 4, a arquitetura da Guvik já incorpora controles de supervisão humana ("human in the loop") como característica estrutural, e não apenas como recomendação de uso;
- 1 Para clientes com sede ou operação na União Europeia, informações adicionais sobre representação e conformidade podem ser solicitadas ao canal de privacidade indicado na Seção 11.

10. Limitação de responsabilidade específica de IA

Sem prejuízo das disposições gerais de limitação de responsabilidade constantes do contrato aplicável e dos Termos de Uso:

- 1 A Guvik não garante que as saídas da IA estarão livres de erros, serão completas, precisas ou adequadas a uma finalidade específica;
- 1 A Guvik não se responsabiliza por danos decorrentes da aplicação, pelo cliente ou por seus usuários, de saídas da IA sem a revisão humana exigida na Seção 4, inclusive em caso de aplicação direta em ambiente de produção SAP;
- 1 A responsabilidade da Guvik por eventuais falhas da plataforma que resultem em danos comprovados observa os limites (inclusive financeiros) estabelecidos no contrato firmado com cada cliente;
- 1 Nada neste documento limita responsabilidades que não possam ser limitadas por força de lei aplicável.

11. Contato

Para dúvidas sobre este documento, sobre o uso de inteligência artificial na plataforma ou para reportar um problema relacionado a saídas de IA, utilize os canais abaixo:

- 1 Privacidade e proteção de dados: privacidade@guvik.com.br
- 1 Encarregado/DPO: dpo@guvik.com.br
- 1 Jurídico/comercial: contato@guvik.com.br
- 1 Suporte técnico: suporte@guvik.com.br

A versão vigente deste documento é sempre a publicada em **guvik.ai**. Em caso de conflito entre esta versão e uma versão impressa ou anteriormente salva, prevalece a versão publicada no site.