

# TERMOS DE USO

## AuditorIA — Plataforma de Auditoria de Comunicações Corporativas

**Versão:** 1.0

**Última atualização:** 17 de junho de 2026

**Classificação:** Pública

Estes Termos de Uso ("**Termos**") regulam o acesso e o uso do **AuditorIA** ("Plataforma"), disponível em [audit.bhs.com.br](https://audit.bhs.com.br), operado por **BHS SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA.** (CNPJ 00.276.225/0001-75) e **BHS AXTER SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA.** (CNPJ 04.856.032/0001-44), com sede na Av. Raja Gabaglia, nº 4343, 3º andar, Santa Lúcia, Belo Horizonte/MG, CEP 30350-577, conjuntamente denominadas "**BHS**".

Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar a Plataforma, o **Usuário** declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos e a **Política de Privacidade** da BHS. Caso não concorde com qualquer condição aqui prevista, o Usuário deve abster-se de utilizar a Plataforma.

*Importante:* o acesso à Plataforma é condicionado à formalização de contrato específico com a equipe comercial da BHS, mediante processo de cotação e assinatura de instrumento contratual. Estes Termos complementam, mas não substituem, as disposições do contrato celebrado entre as partes.

## 1. Definições

Para os fins destes Termos:

**1.1. Cliente:** pessoa jurídica que formalizou contrato de assinatura com a BHS para uso do AuditorIA, responsável pela relação com a BHS e pelos Usuários por ela autorizados.

**1.2. Usuário:** qualquer pessoa física que acesse a Plataforma como administrador, auditor ou operador autorizado pelo Cliente.

**1.3. Conta Monitorada:** conta corporativa, caixa postal, identidade digital ou canal de comunicação corporativo vinculado ao ambiente tecnológico do Cliente, cujas comunicações corporativas sejam submetidas à captura e ao processamento pelo AuditorIA, mediante configuração e autorização do Cliente.

**1.4. Prospect:** pessoa jurídica que utiliza a Plataforma em caráter experimental (demonstração ou prova de conceito), sem vínculo contratual ativo.

**1.5. Comunicações Monitoradas:** e-mails recebidos e enviados via Exchange Online/Microsoft 365 e/ou demais plataformas de serviço de e-mail e mensagens do Microsoft Teams das Contas Monitoradas, submetidos à ingestão e análise pela Plataforma.

**1.6. Alerta:** notificação gerada automaticamente pela Plataforma quando identificada potencial violação de política interna, obrigação regulatória ou comportamento de risco nas Comunicações Monitoradas.

**1.7. Evidência:** registro estruturado produzido pela Plataforma contendo a comunicação original, metadados relevantes, classificação e raciocínio do modelo de inteligência artificial, destinado a instruir processos de auditoria interna.

**1.8. Plano:** conjunto de cotas, funcionalidades e condições comerciais associados à assinatura do Cliente, conforme especificado no contrato.

**1.9. Framework de Classificação BHS:** metodologia proprietária da BHS, composta por estágios de processamento, critérios de detecção, modelos de inteligência artificial, lógica de pontuação e categorizações de risco utilizados pela Plataforma para análise das Comunicações Monitoradas.

**1.10. DPA:** Acordo de Tratamento de Dados (Data Processing Agreement) celebrado entre a BHS e o Cliente para regular o tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma.

## 2. Sobre o AuditorIA

**2.1.** O AuditorIA é uma solução de software como serviço (SaaS) destinada ao monitoramento, à classificação e à auditoria de comunicações corporativas, seja de e-mails via Exchange Online/Microsoft 365 e/ou demais plataformas de serviço de e-mail compatíveis, e mensagens do Microsoft Teams, de organizações que necessitam evidenciar conformidade com políticas internas, obrigações legais e requisitos regulatórios aplicáveis ao seu setor de atuação.

**2.2.** A Plataforma opera por meio de dois estágios de análise: (i) filtragem inicial por embeddings semânticos; e (ii) classificação por modelos de linguagem de grande porte (LLMs), gerando Alertas e Evidências acessíveis pelo painel de auditoria do Cliente.

**2.3.** A Plataforma é estruturada em módulos, que poderão ser ampliados, modificados ou descontinuados a critério exclusivo da BHS, respeitados os direitos adquiridos pelo Cliente no âmbito do contrato vigente.

**2.4.** A Plataforma é de propriedade e operação exclusiva da BHS. Embora a BHS seja parceira Microsoft, o AuditorIA não é um produto Microsoft, não é endossado, patrocinado ou certificado pela Microsoft, e seu uso não substitui as ferramentas nativas de conformidade e segurança fornecidas pela Microsoft ou por qualquer outro fornecedor.

**2.5.** A ingestão de e-mails ocorre por meio de regras de journaling ou de transporte configuradas pelo Cliente no Exchange Online (protocolo SMTP/587), e a ingestão de mensagens do Teams por meio da Microsoft Graph API (delta queries). A BHS não

realiza qualquer alteração nas configurações do ambiente Microsoft do Cliente por meio da Plataforma.

### 3. Cadastro e Conta de Acesso

**3.1.** O acesso ao AuditorIA é condicionado à formalização de contrato de assinatura com a equipe comercial da BHS. Após a contratação, a BHS provisionará o ambiente do Cliente e disponibilizará as credenciais de acesso inicial.

**3.2.** O Cliente deverá fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas durante o processo de contratação e durante toda a vigência do contrato, sendo o único responsável pela veracidade e atualização dos dados cadastrais.

**3.3.** É responsabilidade exclusiva do Cliente: (a) manter em sigilo as credenciais de acesso; (b) gerenciar e revogar tempestivamente os acessos concedidos a seus Usuários; (c) notificar imediatamente a BHS, pelos canais oficiais, em caso de suspeita de uso não autorizado, vazamento de credenciais ou qualquer incidente de segurança relacionado à Plataforma.

**3.4.** A utilização da Plataforma é restrita a pessoas jurídicas legalmente constituídas, sendo vedado o cadastro por pessoas físicas para uso pessoal.

### 4. Modalidades de Acesso

**4.1. Cliente e Usuários.** O Cliente é integralmente responsável por gerenciar, revisar periodicamente e revogar acessos concedidos a seus Usuários, bem como por todas as ações praticadas por estes na Plataforma.

**4.2. Acesso experimental (demonstração / prova de conceito).** A BHS poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar acesso experimental para fins de avaliação ou demonstração. Tais acessos poderão ter escopo, funcionalidade e vigência reduzidos, e poderão ser suspensos, modificados ou encerrados a qualquer tempo, sem aviso prévio e sem direito a qualquer compensação. Dados gerados durante o período experimental poderão não ser preservados após o seu encerramento. Não se aplicam SLA, compromissos de disponibilidade ou garantias de desempenho ao acesso experimental. Aplicam-se aos Prospects, no que couber, as demais disposições destes Termos.

### 5. Integração com Microsoft 365 e Exchange Online

**5.1.** Para a operação do AuditorIA, o Cliente deverá configurar em seu ambiente Microsoft 365: (a) regras de journaling ou de transporte no Exchange Online ou demais plataformas que suporte este tipo de configuração, para encaminhamento de e-mails ao SMTP Ingest da Plataforma; (b) registro de aplicativo (app registration) na Microsoft Entra ID com as permissões mínimas necessárias para coleta de mensagens do Microsoft Teams via Microsoft Graph API.

**5.2.** A concessão de permissões e o consentimento administrativo (admin consent) são atos de exclusiva responsabilidade do Cliente e devem ser executados por usuário que detenha os privilégios apropriados em sua organização, em conformidade com as políticas internas de governança do Cliente.

**5.3.** O Cliente declara, sob sua exclusiva responsabilidade, possuir todos os direitos, autorizações internas e fundamentos jurídicos necessários para integrar seu ambiente ao AuditorIA e submeter as Comunicações Monitoradas à análise da Plataforma, incluindo, quando aplicável, a adoção de políticas internas, avisos, cláusulas contratuais, registros de legítimo interesse ou outros instrumentos de governança e conformidade exigidos pela legislação aplicável, inclusive trabalhista, setorial e de proteção de dados pessoais.

**5.4.** O Cliente poderá, a qualquer tempo e por sua exclusiva iniciativa, revogar as permissões concedidas diretamente em seu ambiente Microsoft, cessando a capacidade da Plataforma de realizar novas coletas.

**5.5.** A abrangência do monitoramento depende do escopo de permissões concedido, da configuração das regras de journaling e da disponibilidade das APIs da Microsoft. Permissões insuficientes, restrições aplicadas pelo Cliente ou indisponibilidades do provedor poderão resultar em cobertura parcial, sem que isso configure falha da Plataforma.

**5.6. Escopo técnico de cobertura.** A capacidade de coleta, ingestão, leitura, classificação e retenção das Comunicações Monitoradas poderá variar conforme o tipo de conteúdo, formato do arquivo, existência de anexos, mensagens editadas ou excluídas, conteúdo multimídia, criptografia, permissões concedidas, políticas de retenção do ambiente do Cliente, limitações das APIs de terceiros e disponibilidade dos serviços subjacentes. Salvo disposição expressa em contrário em documento técnico ou contrato específico, a BHS não garante cobertura integral de todos os tipos de conteúdo ou eventos ocorridos no ambiente do Cliente.

## 6. Licença e Assinatura

**6.1.** Observados estes Termos e o contrato específico, a BHS concede ao Cliente **licença não exclusiva, intransferível, revogável, limitada e sem direito a sublicenciamento**, para acessar e utilizar a Plataforma exclusivamente para finalidades internas de monitoramento e auditoria de comunicações de suas próprias Contas Monitoradas.

**6.2. Assinatura anual.** O acesso ao AuditorIA é fornecido exclusivamente em regime de assinatura anual, formalizada mediante contrato específico celebrado com a equipe comercial da BHS após processo de cotação. Não há acesso mediante compra avulsa, plano mensal ou qualquer outra modalidade de curto prazo, salvo disposição expressa em contrário no contrato.

**6.3. Processo de contratação.** Cada contratação ou renovação pressupõe: (a) cotação formal emitida pela equipe comercial da BHS; e (b) assinatura de instrumento contratual específico entre as partes. Nenhum acesso é provisionado sem contrato assinado.

**6.4. Upgrade de plano.** O Cliente poderá solicitar a ampliação de seu Plano (upgrade — aumento de cotas ou inclusão de módulos) a qualquer momento durante a vigência da assinatura, mediante registro de ticket nos canais oficiais de atendimento da BHS. O upgrade estará sujeito à emissão de nova cotação e à celebração de aditivo contratual, conforme aplicável.

**6.5. Vedação a downgrade.** Não é possível a redução do Plano contratado (downgrade — diminuição de cotas ou exclusão de módulos) durante a vigência da assinatura. O Cliente que desejar ajustar seu Plano para o ciclo de renovação seguinte deverá manifestar sua intenção com antecedência suficiente ao término da vigência, por meio de ticket registrado nos canais oficiais de atendimento da BHS, ficando sujeito à emissão de nova cotação e à celebração de novo contrato.

**6.6. Cota mínima do Plano.** Em qualquer hipótese de troca de Plano, aplica-se o valor e a cota mínima correspondentes ao Plano contratado, conforme a tabela comercial vigente. É responsabilidade exclusiva do Cliente avaliar a pertinência da alteração e formalizá-la por meio de ticket. A BHS não realiza trocas de Plano de forma retroativa.

**6.7. Renovação automática.** Salvo manifestação contrária do Cliente com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do vencimento da assinatura, o contrato poderá ser renovado automaticamente pelo mesmo período e nas condições comerciais vigentes à época da renovação, podendo haver reajuste conforme índice previsto no contrato ou tabela vigente de preços.

**6.8.** A licença concedida não autoriza sublicenciamento, cessão, locação, revenda, oferta da Plataforma como serviço próprio, uso white-label, rebranding, integração em outros produtos ou serviços, tampouco uso em modelo multi-cliente (MSP/MSSP), salvo mediante contrato específico firmado com a BHS.

**6.9. Revisão de preços e planos.** A BHS poderá revisar periodicamente os preços e a composição dos planos disponíveis, em razão de: (i) evolução, ampliação ou readequação das funcionalidades da Plataforma; (ii) ajuste à realidade econômica, incluindo variação de custos de infraestrutura, licenciamento de componentes de terceiros ou reajuste por índice aplicado ao setor; ou (iii) reposicionamento do portfólio de planos. Toda alteração de preço será comunicada ao Cliente com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos** em relação à data de renovação da assinatura, por meio de e-mail cadastrado ou notificação na Plataforma, e produzirá efeitos **exclusivamente a partir do próximo ciclo de vigência**, a assinatura em curso não será afetada. Caso o Cliente não concorde com as novas condições, poderá manifestar a sua opção de não renovação conforme o prazo previsto na cláusula 6.7.

## 7. Propriedade Intelectual

**7.1.** São de propriedade exclusiva da BHS, ou por ela licenciados de terceiros, todos os direitos de propriedade intelectual relativos à Plataforma, incluindo, sem limitação:

- (a) código-fonte, código-objeto, estrutura de banco de dados, arquitetura, interfaces, pipelines de processamento e componentes de software;
- (b) o Framework de Classificação BHS, incluindo estágios de processamento, modelos de embeddings, prompts e lógica de LLM, critérios de detecção, sistema de pontuação, categorizações de risco e a estrutura metodológica como um todo;
- (c) marcas, logotipos, identidade visual, nomes comerciais e demais sinais distintivos;
- (d) documentação técnica, materiais de apoio, conteúdos textuais, dashboards, relatórios e layouts disponibilizados na Plataforma.

**7.2.** Os Alertas e as Evidências geradas poderão ser utilizados livremente pelo Cliente para finalidades internas de auditoria, conformidade e governança. A metodologia subjacente, o Framework de Classificação BHS e a estrutura de análise permanecem de titularidade exclusiva da BHS e não são licenciados ao Cliente.

**7.3.** É expressamente vedado, sem autorização prévia e por escrito da BHS:

- (a) copiar, reproduzir, distribuir, publicar, licenciar ou comercializar, no todo ou em parte, o Framework de Classificação BHS ou qualquer estrutura metodológica da Plataforma;
- (b) utilizar os Alertas, as Evidências, a Plataforma ou seus conteúdos como base ou referência para desenvolver produto, serviço, metodologia ou framework concorrente;
- (c) disponibilizar a Plataforma ou seus conteúdos a terceiros em formato que permita a replicação ou extração da metodologia;
- (d) remover, alterar ou ocultar avisos de propriedade intelectual, marcas ou identificadores contidos na Plataforma ou nos documentos por ela gerados.

## 8. Condutas Vedadas

**8.1.** O Usuário compromete-se a não: (a) realizar engenharia reversa, descompilação ou qualquer tentativa de obter o código-fonte, os prompts ou a lógica interna da Plataforma, ressalvadas as hipóteses expressamente permitidas por lei; (b) utilizar robôs, scrapers, crawlers ou técnicas automatizadas não autorizadas para extração de conteúdos da Plataforma; (c) burlar, desabilitar ou interferir em controles de segurança, mecanismos de autenticação, autorização ou limites de uso da Plataforma; (d) introduzir vírus, malware, código malicioso ou conteúdo ilícito na Plataforma; (e) submeter ao monitoramento do AuditorIA comunicações de contas de terceiras

organizações sem a devida autorização do titular das comunicações; (f) realizar testes de intrusão, varreduras de vulnerabilidade ou similares contra a Plataforma sem autorização prévia e expressa da BHS; (g) compartilhar credenciais de acesso com terceiros não autorizados; (h) utilizar a Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou contrários à ordem pública, à LGPD ou a qualquer legislação aplicável.

## 9. Alertas, Evidências e Relatórios

**9.1.** Os Alertas e as Evidências geradas pelo AuditorIA baseiam-se no Framework de Classificação BHS, nas informações coletadas das Comunicações Monitoradas no momento do processamento e nos modelos de inteligência artificial em uso.

**9.2.** A Plataforma **não garante a identificação de todas as violações, irregularidades ou riscos** eventualmente presentes nas comunicações monitoradas, nem substitui análises humanas especializadas, auditorias independentes, serviços jurídicos, investigações forenses, pentests ou avaliações formais de conformidade regulatória.

**9.3. Limitações inerentes à inteligência artificial.** O Cliente reconhece que os modelos de inteligência artificial utilizados pela Plataforma estão sujeitos a limitações inerentes, incluindo falsos positivos, falsos negativos, classificações inconclusivas e variações de resultado decorrentes do contexto da comunicação, idioma, qualidade dos dados ingeridos, formato do conteúdo, permissões concedidas, metadados disponíveis e evolução dos modelos empregados. Os resultados da Plataforma não devem ser utilizados como fundamento único para decisões disciplinares, regulatórias, jurídicas ou de qualquer natureza sem a devida validação humana e análise contextual por profissionais habilitados.

**9.4.** A decisão de abrir ou encerrar um caso, adotar medidas disciplinares, reportar incidentes a autoridades ou qualquer outra ação com base nos resultados da Plataforma é de exclusiva responsabilidade do Cliente, a quem cabe avaliar a suficiência das evidências e a pertinência jurídica de cada providência, com suporte de profissionais habilitados.

**9.5.** Os Alertas e as Evidências refletem o estado das comunicações no momento da ingestão e do processamento. A evolução dos modelos de IA, a publicação de novas regulamentações ou a alteração das políticas internas do Cliente podem tornar classificações anteriores desatualizadas, cabendo ao Cliente manter o monitoramento de forma contínua.

**9.6.** Eventuais relatórios consolidados gerados pela Plataforma são instrumentos de apoio à gestão interna e não constituem, por si só, prova suficiente para instaurar processos disciplinares ou judiciais sem a devida análise por profissional habilitado.

**9.7. Integridade das Evidências.** A BHS não altera, edita, suprime ou complementa o conteúdo das Comunicações Monitoradas após a ingestão. O processamento pela

Plataforma, incluindo extração de embeddings, classificação por modelos de IA e geração de metadados, é realizado sobre cópia dos dados originalmente capturados, com o objetivo de preservar sua integridade lógica para fins de auditoria interna. A eventual utilização dessas informações em processos disciplinares, administrativos ou judiciais dependerá da avaliação do Cliente e de seus assessores, considerando o contexto do caso, a cadeia de custódia aplicável, a suficiência do conjunto probatório e os requisitos legais pertinentes.

## 10. Disponibilidade e Manutenção

**10.1.** A BHS envidará esforços razoáveis para manter a Plataforma operacional, podendo realizar manutenções programadas ou emergenciais que poderão implicar indisponibilidade temporária, total ou parcial, preferencialmente comunicadas ao Cliente com antecedência.

**10.2.** A BHS reserva-se o direito de, a qualquer tempo, modificar, suspender, descontinuar ou evoluir funcionalidades, módulos, recursos ou requisitos técnicos da Plataforma, respeitados os direitos do Cliente nos termos do contrato vigente.

**10.3.** A Plataforma depende de serviços, APIs e infraestrutura de terceiros, notadamente da Microsoft (Azure, Exchange Online, Microsoft Graph, Microsoft Entra ID) e do provedor de infraestrutura em nuvem atualmente em uso. Indisponibilidades, alterações, limites de taxa (throttling), descontinuidades ou alterações de permissões nesses serviços externos podem afetar o funcionamento da Plataforma, sem que isso configure descumprimento por parte da BHS.

**10.4.** Eventuais níveis de serviço (SLA), janelas de manutenção e compromissos específicos de disponibilidade serão definidos em instrumento contratual específico, não decorrendo de compromisso automático destes Termos.

**10.5. Infraestrutura em nuvem e portabilidade de provedor.** A Plataforma é atualmente hospedada em infraestrutura Microsoft Azure. A BHS reserva-se o direito de, a qualquer momento, migrar total ou parcialmente a hospedagem e o processamento da Plataforma para outro provedor de infraestrutura em nuvem — como Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform (GCP) ou equivalente — caso entenda necessário por razões técnicas, operacionais, econômicas ou estratégicas. Toda migração observará os requisitos legais de residência e tratamento de dados aplicáveis, incluindo os estabelecidos pela **LGPD** e os compromissos de conformidade assumidos contratualmente com o Cliente, garantindo manutenção dos padrões de segurança, disponibilidade e proteção de dados vigentes.

**10.6. Segurança da informação.** A BHS adota medidas técnicas e organizacionais razoáveis e compatíveis com a natureza da Plataforma para proteger os dados processados contra acesso não autorizado, perda, alteração ou destruição acidental ou ilícita. Tais medidas poderão incluir, conforme a arquitetura e os componentes

efetivamente utilizados pela Plataforma, criptografia de dados em trânsito e em repouso, controles de acesso baseados em perfis e princípio de menor privilégio, segregação lógica de dados por organização contratante e avaliações periódicas de segurança. Mediante solicitação formal e sujeito a obrigações de confidencialidade, a BHS poderá fornecer informações adicionais sobre suas práticas de segurança.

## 11. Suspensão e Rescisão

**11.1.** A BHS poderá suspender ou encerrar o acesso do Cliente ou de Usuários que: (a) violarem estes Termos ou o contrato celebrado; (b) prestarem informações falsas ou incompletas; (c) praticarem condutas vedadas no item 8; (d) representarem risco à segurança, estabilidade ou integridade da Plataforma ou de outros Clientes; ou (e) forem objeto de determinação legal, judicial ou administrativa neste sentido.

**11.2.** O Cliente poderá solicitar o encerramento da assinatura nos termos e condições previstos no contrato específico, observados os efeitos da vedação a downgrade e as obrigações financeiras já assumidas.

**11.3.** Encerrado o acesso, aplicam-se os critérios de retenção e exclusão de dados definidos na Política de Privacidade da BHS e no DPA, ressalvadas obrigações legais de retenção aplicáveis.

**11.4.** O encerramento da assinatura não desobriga as partes quanto às obrigações que, por sua natureza, devam permanecer em vigor após a rescisão, especialmente as relativas a propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados pessoais, limitação de responsabilidade e obrigações financeiras vencidas.

**11.5. Exportação de dados.** O Cliente poderá solicitar a exportação de seus dados durante a vigência da assinatura e, quando aplicável, durante o prazo de retenção previsto na Política de Privacidade, por meio das funcionalidades de exportação disponíveis na Plataforma. A BHS não se responsabiliza pela perda de dados decorrente de falha do Cliente em realizar a exportação antes do encerramento do acesso.

**11.6. Procedimentos de transição e encerramento.** Encerrada a relação contratual, o Cliente permanecerá responsável por revogar, em seu próprio ambiente, permissões, consentimentos administrativos, registros de aplicativo, regras de journaling ou transporte, conectores e demais integrações utilizadas para operação da Plataforma, salvo se diversamente acordado entre as partes. Eventuais serviços adicionais de apoio à transição, extração assistida de dados ou desmobilização técnica poderão ser objeto de contratação específica.

## 12. Isenção de Garantias e Limitação de Responsabilidade

**12.1.** Observados os limites da legislação aplicável, a Plataforma é fornecida *"tal como está"* (as is) e *"conforme disponível"* (as available), sem garantias de qualquer natureza,

expressas ou implícitas, incluindo garantias de adequação a propósito específico, interrupção do serviço, ausência de erros ou resultado absoluto em matéria de conformidade.

**12.2.** A BHS não garante que a Plataforma, isoladamente, seja suficiente para atender quaisquer requisitos regulatórios, normativos, certificações ou contratuais específicos aplicáveis ao Cliente. A utilização da Plataforma compõe, mas não esgota, o conjunto de medidas necessárias à conformidade.

**12.3.** Nos limites autorizados pela legislação brasileira, a BHS não responderá por: (a) danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de receita, perda de dados, perda de clientela ou danos de imagem decorrentes do uso ou da impossibilidade de uso da Plataforma; (b) incidentes de segurança, ataques cibernéticos, violações de dados, ransomware, phishing ou indisponibilidades ocorridas no ambiente Microsoft do Cliente; (c) atos e omissões de terceiros, incluindo a Microsoft, provedores de LLM, operadoras de telecomunicações e demais fornecedores; (d) uso indevido, não autorizado ou fora do escopo destes Termos, pelo Cliente ou seus Usuários; (e) decisões estratégicas, disciplinares, jurídicas ou operacionais adotadas pelo Cliente com base nos Alertas, Evidências ou Relatórios gerados pela Plataforma; (f) eventos de caso fortuito ou força maior.

**12.4.** Sem prejuízo das disposições contratuais específicas, a responsabilidade total e agregada da BHS perante o Cliente, por quaisquer danos decorrentes do uso da Plataforma, não excederá o valor efetivamente pago pelo Cliente à BHS nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao evento gerador do dano.

**12.5. Força maior.** Nenhuma das partes será responsabilizada pelo atraso ou descumprimento de obrigações decorrentes de evento de força maior, assim entendido todo fato imprevisível, inevitável e alheio à vontade razoável das partes, incluindo, sem limitação, desastres naturais, epidemias, atos de guerra, determinações de autoridade governamental, interrupções generalizadas de infraestrutura de telecomunicações ou energia, ou indisponibilidades de serviços de terceiros essenciais à operação da Plataforma. A parte afetada deverá notificar a outra no menor prazo possível, empregando esforços razoáveis para mitigar os efeitos do evento e retomar as obrigações tão logo quanto praticável.

## 13. Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais

**13.1.** O tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma observa a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e demais normas aplicáveis, e é regido, de forma complementar a estes Termos, pela **Política de Privacidade do AuditorIA**, disponível no site oficial da Plataforma, que integra estes Termos como parte inseparável.

**13.2.** A Plataforma processa Comunicações Monitoradas das Contas Monitoradas do Cliente. Esses dados podem conter informações pessoais, dados sensíveis de terceiros, informações materiais não públicas e potenciais evidências de violação regulatória, sendo tratados com estrita segregação por organização contratante.

**13.3.** Em relação aos dados pessoais tratados no âmbito da Plataforma, a BHS atua: (a) como Controladora, em relação aos dados de cadastro, autenticação, suporte e relacionamento comercial dos Usuários e do Cliente; (b) como Operadora, em relação às Comunicações Monitoradas e demais dados pessoais coletados em nome e no interesse do Cliente, para a execução do serviço de monitoramento.

**13.4.** Quando a BHS atuar como Operadora, as partes celebrarão DPA específico, cujos termos prevalecerão sobre disposições conflitantes destes Termos, exclusivamente no que diz respeito à proteção de dados pessoais.

**13.5.** O Cliente, na qualidade de Controlador das Comunicações Monitoradas, é o único responsável por definir e documentar a base legal aplicável ao monitoramento, bem como por assegurar que tal monitoramento observe a LGPD, a legislação trabalhista, obrigações convencionais, normas regulatórias setoriais e demais requisitos legais aplicáveis ao seu contexto operacional. Caberá exclusivamente ao Cliente implementar políticas internas, comunicações aos colaboradores e terceiros, controles de governança e registros que fundamentem a legitimidade do tratamento realizado por seu intermédio na Plataforma.

**13.6.** Os Titulares de dados pessoais poderão exercer seus direitos previstos na LGPD por meio do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da BHS, pelo e-mail [dpo@bhs.com.br](mailto:dpo@bhs.com.br), conforme detalhado na Política de Privacidade.

**13.7. Subprocessadores.** No exercício de suas atividades como Operadora, a BHS poderá utilizar subprocessadores de dados, terceiros que processam dados pessoais em nome da BHS para execução do serviço, como provedores de infraestrutura em nuvem e provedores de modelos de linguagem de grande porte (LLMs). A lista de subprocessadores relevantes será disponibilizada ao Cliente mediante solicitação. A BHS notificará o Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a inclusão de novo subprocessador que possa impactar materialmente o tratamento dos dados do Cliente, garantindo que os subprocessadores adotem obrigações de proteção de dados equivalentes às previstas nestes Termos e no DPA.

**13.8. Notificação de incidentes de segurança.** Em caso de incidente de segurança confirmado que resulte em acesso não autorizado, perda, vazamento ou comprometimento de dados pessoais do Cliente armazenados na Plataforma, a BHS notificará o Cliente no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas** após a confirmação do incidente, por meio de e-mail cadastrado, contendo: (a) descrição da natureza do incidente e dos dados afetados; (b) medidas adotadas ou em curso para contenção e mitigação; (c) orientações ao Cliente sobre providências recomendadas. A BHS

colaborará com o Cliente para apoiar os reportes eventualmente exigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a outras autoridades competentes, nos termos da LGPD.

**13.9. Prazos de retenção.** Os dados tratados pela Plataforma são retidos pelos prazos definidos no item 06 da Política de Privacidade da BHS, aplicáveis tanto durante a vigência da assinatura quanto após o seu encerramento, salvo obrigação legal diversa ou instrução contratual específica: (a) **Comunicações Monitoradas** (e-mails e mensagens): 12 (doze) meses, prazos superiores podem ser estabelecidos contratualmente entre as partes; (b) **dados de acesso e sessão na Plataforma**: 12 (doze) meses após o encerramento da sessão; (c) **logs de auditoria de uso**: até 5 (cinco) anos ou encerramento do contrato; (d) **dados de configuração da organização**: 3 (três) meses após o encerramento do contrato. Decorrido o prazo aplicável a cada categoria, os dados são eliminados de forma segura ou anonimizados, conforme procedimento documentado no DPA.

**13.10. Exportação e exclusão pós-encerramento.** O Cliente poderá solicitar a exportação de seus dados durante o prazo de retenção aplicável a cada categoria, conforme item 13.9, por meio das funcionalidades disponíveis na Plataforma. Encerrado o prazo de retenção de cada categoria, a BHS procederá à eliminação segura ou à anonimização dos dados correspondentes, nos termos do DPA e da Política de Privacidade, sem necessidade de solicitação adicional do Cliente.

## 14. Confidencialidade

**14.1.** Cada parte compromete-se a manter em sigilo as informações confidenciais da outra a que tiver acesso em razão do uso da Plataforma, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas nestes Termos e empregando padrões razoáveis de proteção, equivalentes aos que utiliza para proteger suas próprias informações confidenciais de mesma natureza.

**14.2.** São consideradas confidenciais, entre outras: informações técnicas, comerciais, estratégicas, metodológicas, de segurança, os Alertas, as Evidências, os Relatórios gerados, o conteúdo das Comunicações Monitoradas e as condições específicas do contrato celebrado.

**14.3.** A obrigação de confidencialidade não se aplica a informações que: (a) sejam ou venham a ser de domínio público sem ato ou omissão da parte receptora; (b) sejam comprovadamente conhecidas pela parte receptora antes da divulgação; (c) sejam desenvolvidas de forma independente pela parte receptora; ou (d) sejam divulgadas por determinação legal ou judicial, hipótese em que a parte receptora notificará a outra previamente, se legalmente possível.

**14.4.** A obrigação de confidencialidade subsistirá pelo prazo previsto no contrato específico ou, na ausência de previsão, por 5 (cinco) anos após o encerramento da relação entre as partes, ressalvadas as obrigações legais aplicáveis.

## 15. Disposições Gerais, Modificações e Foro

**15.1.** A BHS poderá atualizar estes Termos periodicamente, mediante publicação da versão vigente na Plataforma, com indicação da respectiva data de atualização. Alterações de natureza meramente editorial, operacional ou que não afetem materialmente os direitos e obrigações do Cliente poderão produzir efeitos a partir de sua publicação. Alterações materiais serão comunicadas ao Cliente com antecedência razoável e produzirão efeitos conforme nelas indicado ou, quando aplicável, a partir do próximo ciclo contratual. A continuidade do uso da Plataforma após a entrada em vigor da nova versão implicará aceitação dos Termos atualizados, ressalvados os direitos previstos em contrato específico.

**15.2.** Em caso de conflito entre documentos aplicáveis à relação entre as partes, observar-se-á, conforme a matéria tratada, a seguinte ordem de prevalência: (i) contrato comercial específico; (ii) DPA, exclusivamente para temas de proteção de dados pessoais; (iii) SLA ou anexo técnico, se houver, para níveis de serviço e requisitos operacionais; (iv) estes Termos; e (v) Política de Privacidade, sem prejuízo de interpretação sistemática entre os instrumentos.

**15.3.** A eventual tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento destes Termos não constituirá renúncia, novação ou precedente invocável. A nulidade de qualquer cláusula não afetará as demais.

**15.4.** O Cliente não poderá ceder estes Termos ou o contrato sem anuência prévia e por escrito da BHS. A BHS poderá ceder estes Termos em caso de operações societárias, mediante comunicação prévia ao Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso a cessão resulte na transferência do contrato para entidade que seja concorrente direta do Cliente em seu setor de atuação, o Cliente terá o direito de rescindir o contrato sem incidência de multa ou penalidade, mediante notificação escrita enviada à BHS no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da comunicação de cessão.

**15.5.** Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o **Foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais**, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**15.6. Idioma oficial.** Estes Termos são redigidos em língua portuguesa, que é o idioma oficial para todos os fins. Caso uma versão traduzida seja disponibilizada, a versão em português prevalecerá em caso de divergência de interpretação ou conflito entre as versões.

**15.7. Feedback.** Comentários, sugestões, ideias, solicitações de melhoria ou demais feedbacks fornecidos pelo Cliente ou por seus Usuários à BHS em relação à Plataforma poderão ser livremente utilizados pela BHS para fins de desenvolvimento, aprimoramento e evolução de seus produtos e serviços, sem que isso gere ao Cliente qualquer direito de titularidade, remuneração ou compensação, ressalvadas as obrigações de confidencialidade aplicáveis às informações do Cliente.

## 16. Contato

Dúvidas, solicitações ou comunicações relativas a estes Termos podem ser encaminhadas a:

**Atendimento geral:** atendimento@bhs.com.br

**Encarregado de Dados (DPO):** dpo@bhs.com.br

**Endereço:** Av. Raja Gabáglia, nº 4343, 3º andar, Santa Lúcia, Belo Horizonte/MG, CEP 30350-577

**Site:** <https://audit.bhs.com.br>

**Site institucional:** <https://www.bhs.com.br>

*BHS SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA. (CNPJ 00.276.225/0001-75) e BHS AXTER  
SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA. (CNPJ 04.856.032/0001-44)*