

# TERMOS DE SERVIÇO — M&P PROTEGE FÁCIL — SERVIÇOS GERENCIADOS DE CIBERSEGURANÇA

*Contrato de Prestação de Serviços de Gestão de Segurança de Endpoint e Tecnologia de Terceiros*

Versão 1.0 - publicada em 14/09/2026

## 1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

**CONTRATADA: M&P SISTEMAS** (doravante denominada "M&P Security"), com sede na Rua Américo Brasiliense, 1277 - Bairro Chácara Santo Antônio, São Paulo - SP, CEP 04715-003, inscrita no CNPJ sob o nº 33.044.052/0001-19 .

**CONTRATANTE/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica identificada na Proposta Comercial, formulário de contratação, pedido ou cadastro correspondente, que aceite estes Termos e contrate os Serviços Gerenciados de Cibersegurança da M&P Security.

O **CLIENTE** declara que contrata os serviços para sua atividade profissional ou para uso próprio, conforme indicado na Proposta Comercial.

## 2. DEFINIÇÕES

Para fins deste instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

- **CLIENTE:** Pessoa física ou jurídica que adere aos presentes Termos para fruição dos serviços.
- **Proposta Comercial:** Documento específico que identifica o cliente, o serviço, o preço, a periodicidade, a vigência, o número de licenças/dispositivos e a versão destes Termos.
- **Contrato de Adesão:** O presente conjunto de Termos de Serviço, cujas cláusulas são estabelecidas pela M&P Security para aceitação do CLIENTE.
- **Aceite Eletrônico:** Manifestação de vontade por meio digital (clique, assinatura digital, resposta a e-mail ou pagamento) que vincula o CLIENTE a estes Termos.
- **Data de Aceite:** Data em que o CLIENTE manifestou concordância ou efetuou o pagamento inicial nos termos da Proposta Comercial.
- **Canais Oficiais:** Meios de comunicação corporativos indicados na Proposta Comercial para suporte e notificações.
- **Solução de Terceiros:** Softwares e tecnologias desenvolvidos por empresas externas (ex: Bitdefender) e gerenciados pela M&P Security.
- **EDR / A&V:** Tecnologias de *Endpoint Detection and Response* (Detecção e Resposta de Endpoint) e Antivírus.
- **Console:** Painel de gerenciamento centralizado da solução de segurança.
- **Dispositivo:** Computador, servidor, dispositivo móvel ou estação de trabalho onde a solução é instalada.
- **Incidente:** Evento que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de dados ou sistemas.
- **Chamado:** Solicitação formal de suporte enviada pelo CLIENTE através dos canais oficiais.
- **Horário Comercial:** Período compreendido entre 09h00 e 18h00 de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais e locais.
- **SLA (Service Level Agreement):** Compromisso operacional de tempo para atendimento inicial.

### 3. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA E ADESÃO

3.1. Os presentes **Termos** poderão ser disponibilizados por meio eletrônico, inclusive mediante **URL** indicada na **Proposta Comercial** ou em página oficial da **M&P Security**.

3.2. A contratação será considerada concluída quando o **CLIENTE**, após ter acesso ao conteúdo destes **Termos** e às condições econômicas da **Proposta Comercial**, realizar o **Aceite Eletrônico**, a assinatura eletrônica, a marcação de caixa de concordância, resposta expressa à proposta ou efetuar o pagamento nela previsto, desde que a **Proposta Comercial** informe de forma clara que o pagamento representa a aceitação integral destes **Termos** e identifique sua versão e data.

3.3. A **M&P Security** conservará os registros razoavelmente disponíveis para comprovar o conteúdo apresentado e a manifestação de vontade do **CLIENTE** na **Data de Aceite**, incluindo versão, data, **URL**, proposta e registros de aceite ou pagamento.

3.4. O **CLIENTE** deve ter acesso prévio ao contrato, com possibilidade real de leitura, download e armazenamento antes da contratação. A **URL** deve ser acessível e estável, não sendo permitida a alteração silenciosa dos termos aplicáveis ao contrato já aceito. Alterações posteriores só produzem efeitos para renovações ou novos serviços, ou mediante nova comunicação e aceite.

3.5. Nas contratações sujeitas ao **Código de Defesa do Consumidor**, esta cláusula será aplicada sem prejuízo das normas de ordem pública e dos direitos assegurados pela legislação aplicável, inclusive requisitos de clareza, destaque e direito de arrependimento.

### 4. RELAÇÃO ENTRE AS PARTES E APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA

4.1. A contratação poderá ser realizada por pessoa jurídica, empresário individual, MEI, profissional liberal ou pessoa física. Quando o **CLIENTE** contratar os serviços para utilização em sua atividade econômica ou profissional, as partes registrarão essa finalidade na **Proposta Comercial**, sem que essa declaração, isoladamente, determine o afastamento do **Código de Defesa do Consumidor**.

4.2. A incidência do **CDC** será definida conforme a legislação aplicável e as circunstâncias concretas da contratação. Se a relação for caracterizada como de consumo, as cláusulas limitativas serão redigidas, apresentadas e interpretadas em conformidade com as normas cogentes, especialmente quanto à clareza, destaque, informação prévia, interpretação favorável ao consumidor e validade das limitações de responsabilidade.

### 5. OBJETO E NATUREZA DOS SERVIÇOS

5.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços gerenciados de cibersegurança pela **M&P Security**, consistindo na configuração, apoio e gestão do ambiente de proteção baseado em soluções de terceiros (notadamente Bitdefender), conforme escopo detalhado na Cláusula 6.

5.2. **Natureza da Obrigação:** As obrigações assumidas pela **M&P Security** são estritamente de **meio** e não de resultado. A **M&P Security** compromete-se a aplicar diligência técnica e esforços razoáveis na gestão das ferramentas, mas não garante a invulnerabilidade do ambiente do **CLIENTE** nem a detecção ou bloqueio de 100% das ameaças existentes ou futuras.

### 6. ESCOPO DETALHADO

O escopo dos serviços gerenciados compreende exclusivamente as seguintes atividades. As atividades abaixo serão prestadas dentro dos limites quantitativos previstos na Cláusula 7, salvo disposição expressa em sentido contrário na **Proposta Comercial**:

- **Dimensionamento:** Auxílio na definição da quantidade de licenças e perfil de proteção adequado ao ambiente.
- **Setup Inicial:** Configuração técnica inicial do console de gerenciamento.
- **Instalação:** Fornecimento de arquivos e instruções técnicas para a implantação nos dispositivos.
- **Personalização:** Ajustes de políticas após período inicial de aprendizado para buscar a redução de bloqueios indevidos.
- **Gestão e Consultas:** Acesso regular ao console para verificação de status e realização de ajustes técnicos.
- **Relatórios:** Emissão periódica de relatórios sobre ameaças identificadas e bloqueadas pela solução.
- **Suporte:** Atendimento a dúvidas e incidentes relacionados à configuração da ferramenta, via canais oficiais.

## 7. ENTREGÁVEIS E LIMITES

7.1. O escopo contratado inclui, durante a vigência indicada na Proposta Comercial, os seguintes limites quantitativos:

- **Setup Inicial:** 1 (uma) execução por ambiente contratado;
- **Política de personalização:** 1 (uma) política de personalização por mês;
- **Personalização de relatório:** 1 (uma) personalização de relatório por ano, com possibilidade de envio diário.

7.2. Os limites acima abrangem exclusivamente as atividades expressamente descritas neste contrato e na Proposta Comercial. Atividades adicionais, alterações extraordinárias, novas implantações, personalizações além dos limites contratados ou demandas que exijam esforço adicional poderão ser objeto de contratação específica, orçamento adicional ou aprovação comercial.

7.3. A M&P Security poderá, a seu exclusivo critério técnico e operacional, executar atividades acima dos limites previstos nesta cláusula, sem que isso constitua obrigação contratual, prática reiterada, alteração permanente do escopo, novação ou direito adquirido pelo CLIENTE. A eventual execução extraordinária não obrigará a M&P Security a repetir a atividade em períodos posteriores.

7.4. Permanecem fora do escopo, salvo contratação específica: recuperação de desastres, forense digital, remoção manual de malwares complexos, suporte a softwares não gerenciados e quaisquer atividades não expressamente incluídas neste contrato ou na Proposta Comercial.

7.5. Em caso de divergência entre os limites desta cláusula e a Proposta Comercial, prevalecerá a Proposta Comercial quanto às condições específicas e quantitativas do serviço contratado, desde que a exceção esteja expressamente indicada e aceita pelo CLIENTE.

## 8. PREMISSAS E DEPENDÊNCIAS TÉCNICAS

8.1. A eficácia dos serviços depende de: (i) hardware e sistema operacional compatíveis com os requisitos mínimos do fabricante; (ii) conectividade estável com a internet para atualizações e registro de logs; (iii) colaboração do CLIENTE no fornecimento de acessos e informações.

## 9. OBRIGAÇÕES DA M&P SECURITY

9.1. Atuar com diligência técnica compatível com as práticas de mercado.

9.2. Manter equipe técnica capacitada para o suporte às ferramentas gerenciadas.

9.3. Notificar o CLIENTE sobre alertas críticos identificados no console durante as verificações regulares em horário comercial.

## 10. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

10.1. **Ambiente:** Disponibilizar infraestrutura compatível e remover softwares de antivírus conflitantes antes da instalação.

10.2. **Backups:** Manter rotinas de backup externas e íntegras. A M&P Security não é responsável pela guarda ou recuperação de dados do CLIENTE.

10.3. **Autorização:** Autorizar a instalação dos agentes e fornecer credenciais administrativas quando necessário.

10.4. **Resposta:** Tomar as decisões necessárias sobre bloqueios, liberações, continuidade da operação e demais medidas relacionadas ao próprio ambiente, mantendo pessoa de contato apta a responder às solicitações da M&P Security quando necessário.

## 11. ATENDIMENTO E SLA

11.1. **Canais Oficiais:** Telefone 11 99349-8233, Whatsapp 11 99349-8233 e e-mail [atendimento@mpsistemas.com.br](mailto:atendimento@mpsistemas.com.br).

Mensagens enviadas a redes sociais, telefones pessoais, aplicativos particulares ou contatos individuais de colaboradores não serão consideradas abertura válida de chamado, salvo se posteriormente registradas ou confirmadas por um Canal Oficial.

11.2. **SLA de atendimento inicial:** A M&P Security realizará o primeiro atendimento ou iniciará a análise do chamado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas:

- do recebimento do chamado, quando enviado dentro do Horário Comercial; ou
- do início do próximo Horário Comercial, quando enviado fora desse período.

Para fins deste contrato, considera-se Horário Comercial o período das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e locais da sede da M&P Security.

O SLA aplica-se exclusivamente ao atendimento inicial e não representa prazo para solução, contenção, recuperação ou encerramento do incidente.

11.3. **Inexistência de Penalidades:** O eventual descumprimento do SLA operacional não enseja multa, abatimento, crédito automático ou indenização prefixada, sem prejuízo da análise de eventual responsabilidade que não possa ser afastada ou limitada por lei, inclusive conforme o regime jurídico aplicável à contratação.

## 12. LIMITAÇÕES TECNOLÓGICAS E RISCOS ASSUMIDOS

12.1. O CLIENTE declara ciência de que: (i) softwares de terceiros podem apresentar falhas, vulnerabilidades ou indisponibilidade; (ii) podem ocorrer "falsos positivos" (bloqueios indevidos de arquivos legítimos); (iii) a solução pode causar impacto na performance do ambiente, embora a M&P busque minimizá-los.

## 13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. **Ataques e eventos cibernéticos.** O CLIENTE reconhece que a ocorrência de ataque cibernético, invasão, malware, ransomware, vazamento, indisponibilidade, corrupção ou perda de dados não caracteriza, por si só, inadimplemento ou falha na prestação dos serviços pela M&P Security. A M&P Security não responderá por tais eventos quando decorrerem de limitações próprias das soluções de terceiros, vulnerabilidades desconhecidas, falhas de fabricantes, indisponibilidade de infraestrutura, ausência de conectividade, configuração ou conduta do CLIENTE, dispositivos não gerenciados, descumprimento de orientações técnicas, atuação de usuários, força maior ou qualquer causa não imputável à M&P Security. Eventual responsabilidade somente será examinada mediante comprovação de conduta própria diretamente relacionada ao dano, observadas as limitações, exclusões e o teto previstos neste contrato e as normas legais aplicáveis.

**13.2. Soluções de terceiros.** A M&P Security não garante a eficácia, disponibilidade, continuidade, atualização, detecção, prevenção, bloqueio ou resposta de soluções de terceiros, incluindo Bitdefender, EDR, A&V ou tecnologias equivalentes. A M&P atua na gestão, configuração e suporte dentro do escopo contratado, mas não controla o código, arquitetura, mecanismos de detecção, atualizações, bancos de ameaças, infraestrutura ou decisões técnicas dos fabricantes. Falha, limitação, falso positivo, falso negativo, vulnerabilidade, indisponibilidade ou alteração promovida pelo fabricante não será imputável à M&P Security, salvo se houver conduta própria comprovada da M&P que tenha causado diretamente o dano, respeitados os limites legais e contratuais.

**13.3. Danos Indiretos:** Em nenhuma hipótese a M&P Security será responsável por lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade de negócio ou danos reputacionais, na medida permitida pela legislação aplicável e sem prejuízo de direitos indisponíveis.

**13.4. Limite global de responsabilidade.** Ressalvadas as hipóteses em que a limitação seja vedada por norma legal, a responsabilidade total e agregada da M&P Security decorrente deste contrato, independentemente da quantidade de reclamações, eventos ou fundamentos jurídicos, ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo CLIENTE à M&P Security pelos serviços objeto deste contrato nos 12 meses anteriores ao evento que originar a reclamação. Para fins deste limite, valores pagos a fabricantes ou terceiros a título de licenciamento, quando meramente repassados e não correspondentes à remuneração da M&P, poderão ser excluídos, desde que isso esteja claramente indicado na Proposta Comercial. O limite previsto nesta cláusula não será interpretado como exclusão de responsabilidade por dolo, fraude, violação intencional de confidencialidade ou outras hipóteses que não possam ser contratualmente limitadas. A limitação também não afasta obrigações legais inderrogáveis aplicáveis ao tratamento de dados pessoais. Nas contratações sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, esta cláusula será interpretada e aplicada somente na extensão permitida pela legislação aplicável, não podendo afastar direitos indisponíveis do consumidor.

## 14. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

**14.1.** As partes declaram cumprir a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)**. Os papéis de cada parte no tratamento de dados pessoais serão definidos conforme a atividade concreta, podendo a **M&P Security** atuar como **Operadora** no gerenciamento do console ou como **Controladora Independente** em atividades administrativas e de suporte próprias.

**14.2.** O acesso a dados pessoais será limitado ao estritamente necessário para a execução técnica do serviço e suporte. Quando o **CLIENTE** atuar como **Controlador**, este se obriga a fornecer instruções documentadas à **M&P Security** sobre o tratamento de dados pretendido.

## 15. VIGÊNCIA E RESCISÃO

**15.1. Vigência:** Este contrato terá a vigência e a periodicidade indicadas na Proposta Comercial, podendo contemplar serviços da M&P e serviços, licenças ou assinaturas fornecidos por terceiros, cada qual sujeito às suas próprias condições.

**15.2. Rescisão pelo CLIENTE:** O CLIENTE poderá solicitar a rescisão dos serviços gerenciados prestados pela M&P a qualquer tempo, mediante comunicação pelos Canais Oficiais. A rescisão produzirá efeitos na data do recebimento da solicitação ou em outra data indicada na Proposta Comercial, sem prejuízo dos valores já vencidos ou devidos até essa data.

**15.3. Serviços pagos antecipadamente:** Nos serviços contratados e pagos antecipadamente em modelo upfront, a rescisão solicitada pelo CLIENTE não dará direito à devolução, reembolso, crédito ou abatimento dos valores pagos, em razão da disponibilização, ativação, reserva de capacidade, licenciamento, implantação ou prestação do serviço pelo período contratado. Esta disposição será aplicada sem prejuízo de eventual direito de arrependimento, restituição ou outra hipótese de devolução obrigatória prevista em lei, quando aplicável.

**15.4. Serviços de terceiros:** A rescisão dos serviços gerenciados da M&P não implicará, por si só, a rescisão de licenças, assinaturas, serviços ou contratos de terceiros, incluindo Bitdefender, EDR, A&V ou tecnologias equivalentes, ainda que tenham sido vendidos, intermediados, contratados ou cobrados pela M&P. Esses serviços continuarão sujeitos aos termos de uso, políticas comerciais, regras de renovação, cancelamento, reembolso e encerramento do respectivo fabricante ou fornecedor.

**15.5. Intermediação e ausência de garantia:** Quando a M&P tiver comercializado ou intermediado serviço de terceiro, sua atuação ficará limitada às providências expressamente previstas na Proposta Comercial. A M&P poderá orientar o CLIENTE sobre a continuidade, transferência ou encerramento do serviço de terceiro, mas não garante o cancelamento, reembolso, prorrogação, transferência de titularidade ou alteração de condições que dependam do fabricante ou fornecedor.

**15.6. Obrigações relativas a terceiros:** A existência de rescisão dos serviços da M&P não elimina obrigações assumidas pelo CLIENTE perante terceiros, incluindo valores vencidos, parcelas, períodos mínimos, renovações já processadas ou compromissos não canceláveis, quando previstos na Proposta Comercial ou nos termos do respectivo fornecedor e juridicamente exigíveis.

**15.7. Rescisão pela M&P:** A M&P poderá suspender ou rescindir os serviços, mediante comunicação ao CLIENTE, em caso de inadimplemento, uso indevido da solução, fornecimento de informações falsas, violação destes Termos, risco à segurança da M&P ou de terceiros, utilização ilícita, impossibilidade técnica ou legal de continuidade, ou descumprimento de orientações essenciais. Quando cabível, a M&P concederá prazo razoável para correção da irregularidade, exceto em situações que justifiquem suspensão ou encerramento imediato.

#### **15.8. Rescisão imotivada pela M&P**

A M&P Security poderá rescindir os serviços gerenciados, sem necessidade de indicar motivo, mediante comunicação ao CLIENTE com antecedência mínima de 30 dias.

Durante o período de aviso prévio, os serviços permanecerão disponíveis nos limites do escopo contratado, salvo se houver impedimento técnico, legal ou operacional justificável.

Caso a rescisão pela M&P ocorra antes do término de período já pago antecipadamente e não decorra de inadimplemento, uso indevido, violação contratual ou conduta imputável ao CLIENTE, a M&P Security restituirá, quando juridicamente exigível, o valor proporcional correspondente ao período não disponibilizado dos serviços gerenciados da própria M&P, descontados valores referentes a serviços efetivamente prestados, implantação, ativação ou outros itens não reembolsáveis expressamente identificados na Proposta Comercial.

A rescisão dos serviços gerenciados da M&P não implicará o cancelamento automático de licenças, assinaturas ou serviços de terceiros, incluindo Bitdefender, EDR e A&V. Eventuais valores pagos ou devidos a terceiros permanecerão sujeitos aos respectivos termos de uso, políticas de cancelamento, renovação e reembolso.

**15.9. Efeitos do encerramento:** O encerramento dos serviços poderá resultar na interrupção do suporte e cessação das atividades de gestão da M&P, conforme a data efetiva da rescisão. O CLIENTE será responsável por contratar solução substituta, providenciar backups, remover ou manter agentes conforme orientação técnica e tratar diretamente com terceiros as licenças ou serviços que permanecerem ativos.

**15.10. Sobrevivência:** Permanecerão vigentes após o encerramento, na medida de sua natureza, as obrigações de pagamento, confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, limitações de responsabilidade, solução de controvérsias e demais disposições que devam sobreviver à rescisão.

## **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**16.1. Foro:** Fica eleito o foro da comarca de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste contrato, ressalvada a competência legal em caso de relação de consumo.

16.2. A Proposta Comercial aceita pelo CLIENTE integra estes Termos para todos os fins, especialmente quanto à identificação do CLIENTE, escopo específico, quantidade de dispositivos, preços, vigência, forma de pagamento, canais oficiais, finalidade da contratação e serviços de terceiros. Em caso de conflito, a Proposta Comercial prevalecerá quanto às condições comerciais e específicas da contratação, enquanto estes Termos prevalecerão quanto às regras gerais, limitações de responsabilidade, proteção de dados, confidencialidade e propriedade intelectual, salvo disposição expressa em contrário.

## **ANEXO I — TERMO DE CIÊNCIA DE RISCO**

O **CLIENTE** (incluindo profissionais liberais e pessoas físicas) declara estar ciente de que a cibersegurança é uma atividade de redução de riscos e não de eliminação total. Reconhece que:

1. A obrigação da **M&P Security** é estritamente de **meio**;
2. Não há garantia de prevenção ou bloqueio de 100% dos ataques ou ameaças;
3. O serviço depende de tecnologias de terceiros cujas falhas não são imputáveis à **M&P**;
4. O **CLIENTE** é o único responsável por manter backups externos, gerenciar suas credenciais e tomar decisões sobre o ambiente;
5. As cláusulas limitativas de responsabilidade previstas nestes Termos serão aplicadas na extensão permitida pela legislação, observando-se as normas do **CDC** quando houver relação de consumo.