

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 120/2025

Processo nº AGSUS.001697/2025-01

I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS, serviço social autônomo, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, com sede no SEPN CRN 514 – Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70760-557, representada pelo seu Diretor de Operações, WILLIAMES PIMENTEL DE OLIVEIRA, nomeado por meio da Designação nº 32/2025/PRES/AgSUS, doravante denominada **CONTRATANTE**.

II. FLASH TECNOLOGIA E INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 32.223.020/0001-18, com sede na Rua Eugênio de Medeiros, nº 242, Andar 4, Conjunto 41, Pinheiros, São Paulo/SP, representada por seu(s) representante(s) legal(is), doravante designada **CONTRATADA**.

As partes acima qualificadas, na melhor forma de direito, resolvem celebrar o presente Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 120/2025 ("Contrato Principal"), com fundamento nas seguintes considerações:

- (i) O Contrato Principal tem por objeto a prestação de serviços de implantação, administração, gerenciamento, emissão, fornecimento e manutenção de cartões eletrônicos/magnéticos, com chip de segurança ou de similar tecnologia na modalidade de pagamentos crédito/débito, saque ou transferência via PIX para concessão de benefícios aos empregados da CONTRATANTE;
- (ii) A CONTRATANTE manifestou interesse em contratar o módulo Flash Despesas, plataforma de gestão de despesas corporativas e cartão corporativo pós-pago de titularidade da CONTRATADA;
- (iii) A contratação do Flash Despesas é complementar ao objeto do Contrato Principal e será regida pelo Anexo de Despesas que integra o presente Termo Aditivo;
- (iv) Os temas de vigência, confidencialidade, proteção de dados, compliance, penalidades, rescisão, fiscalização e demais disposições gerais já reguladas no Contrato Principal continuam regendo a relação contratual entre as Partes, não sendo reproduzidas neste instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO ADITIVO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por objeto a inclusão, ao Contrato Principal, do módulo Flash Despesas, compreendendo: (i) o fornecimento, em modalidade de Software as a Service – SaaS, da plataforma de gestão de despesas corporativas da CONTRATADA, para utilização não exclusiva em cloud; (ii) a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico; e (iii) a emissão e gestão de Contas de Pagamento e de Cartão Corporativo Flash pós-pago, vinculados ao módulo de despesas, nos termos do Anexo de Despesas deste instrumento.

1.2. As condições comerciais específicas do Flash Despesas, incluindo plano contratado, preço por usuário ativo, tarifas e demais parâmetros, constam do Quadro de Condições Comerciais do Anexo de Despesas.

1.3. Caso a CONTRATANTE solicite serviços que não estejam incluídos no escopo deste Aditivo e do Anexo de Despesas, a prestação de tais serviços deverá ser formalizada mediante assinatura de novo termo aditivo específico.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. Em contrapartida pela prestação dos Serviços do Flash Despesas, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal estabelecido no Quadro de Condições Comerciais do Anexo de Despesas, conforme o plano e o número de Usuários Ativos.

2.2. Os valores devidos pela licença do Software serão pagos mediante apresentação de nota(s) fiscal(ais) pela CONTRATADA, no 5º (quinto) dia útil de cada mês, com antecedência de 10 (dez) dias do vencimento.

2.3. Em caso de mora nos pagamentos, o valor devido será corrigido pro rata die pelo IGP-M/FGV, acrescido de multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die.

2.4. Em caso de atraso superior a 10 (dez) dias, a CONTRATADA poderá suspender os Serviços e o acesso ao Software ou rescindir o presente Aditivo de pleno direito, hipótese em que a CONTRATANTE arcará com todas as prestações vencidas.

2.5. O valor mensal será reajustado anualmente pela variação positiva do IGP-M/FGV, ou índice que venha a substituí-lo, a partir da data de vigência do presente instrumento.

2.6. Adicionalmente à mensalidade do SaaS, a CONTRATANTE pagará, conforme aplicável, as tarifas do Cartão Corporativo Flash especificadas no Quadro de Condições Comerciais do Anexo de Despesas, incluindo: (i) Tarifa de Cartão; (ii) Tarifa de Envio de Cartão; (iii) Tarifa de Saque; e (iv) demais tarifas previstas. Caso o Quadro de Condições Comerciais registre isenção de determinada tarifa, ela não será aplicável salvo comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.7. Em caso de inadimplemento da CONTRATANTE em relação à remuneração pelo licenciamento do Software, a CONTRATADA fica expressamente autorizada, de forma irrevogável e irreatável, a compensar os valores inadimplidos com quaisquer saldos disponíveis nas Contas de Pagamento vinculadas ao Cartão Corporativo mantidas pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA, independentemente de aviso prévio.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA DO ADITIVO

3.1. O início da prestação dos Serviços do Flash Despesas SaaS dar-se-á a partir da data de assinatura deste instrumento ou de data a ser acordada entre as Partes por escrito.

3.3. A rescisão do produto Flash Despesas objeto do presente Termo Aditivo poderá ocorrer a qualquer tempo, imotivadamente, mediante aviso prévio escrito de 30 (trinta) dias e pagamento de todas as prestações vencidas, sem prejuízo das hipóteses de rescisão imediata previstas no Contrato Principal. Aplica-se, no que couber, a Cláusula Décima Primeira do Contrato Principal.

3.4. Em caso de rescisão do Contrato Principal, o presente Termo Aditivo será automaticamente rescindido.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS CONCEDIDOS

4.1. A CONTRATADA detém única e exclusivamente toda a propriedade e os direitos de propriedade intelectual e industrial sobre o Software Flash Despesas, o Ambiente de Serviços e os trabalhos derivados destes, os quais permanecerão sob sua propriedade mesmo após a extinção do presente instrumento.

4.2. Pelo período de prestação dos Serviços, a CONTRATANTE tem o direito não exclusivo, intransferível e limitado de acessar e utilizar todos os Serviços disponíveis no plano contratado. Ao final dos serviços, seu direito de acesso terminará.

4.3. É vedado à CONTRATANTE: (i) reproduzir, editar, transformar, distribuir, sublicenciar ou ceder o Software; (ii) praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem; (iii) remover marcas ou avisos de propriedade; (iv) utilizar o Software para criar produtos concorrentes; ou (v) acessar o Software por meios automatizados não aprovados pela CONTRATADA.

4.4. A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a acessar, por meio de API, o conteúdo de seu banco de dados para habilitar as funcionalidades e Serviços ora contratados, e a compilar dados estatísticos e operacionais de forma agregada e anonimizada para fins de melhoria dos Serviços, pesquisa e desenvolvimento.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO REPRESENTANTE AUTORIZADO DO FLASH DESPESAS

5.1. A CONTRATANTE deverá indicar, no Quadro de Condições Comerciais do Anexo de Despesas, um Representante Autorizado, com poderes para praticar todos os atos no Sistema Flash e receber comunicações relacionadas ao Flash Despesas.

5.2. A CONTRATANTE se responsabiliza pela veracidade e legitimidade de todas as declarações e atos praticados pelo Representante Autorizado, respondendo civil e criminalmente por informações falsas.

5.3. Em caso de desligamento ou substituição do Representante Autorizado, a CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente a CONTRATADA por escrito, requerendo o cancelamento do acesso. Até o recebimento formal dessa comunicação, a CONTRATANTE permanece responsável pelos atos praticados pelo Representante Autorizado anterior.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO FLASH DESPESAS

6.1. A CONTRATADA não será responsável por danos indiretos, emergentes, especiais ou imprevistos, incluindo lucros cessantes, perda de receitas, clientes, oportunidades ou dados, decorrentes do uso do Software Flash Despesas.

6.2. A responsabilidade total da CONTRATADA em relação ao presente Aditivo é limitada a 20% (vinte por cento) dos valores recebidos nos últimos 12 (doze) meses de contratação. Esta limitação não se aplica a obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias, violações de confidencialidade e infrações a direitos de propriedade intelectual.

6.3. A CONTRATADA envidará esforços comercialmente razoáveis para manter o Software disponível conforme o Acordo de Nível de Serviços constante do Anexo de Despesas – Anexo II, não se responsabilizando por indisponibilidades decorrentes de caso fortuito, força maior, falhas de telecomunicações, atos ou omissões da CONTRATANTE ou de terceiros.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. O presente Termo Aditivo integra o Contrato Principal, ao qual se subordina em todas as disposições não expressamente reguladas neste instrumento, especialmente quanto a: vigência, confidencialidade, proteção de dados, compliance e anticorrupção, penalidades, rescisão, fiscalização, uso de marcas, foro e demais cláusulas gerais.

7.3. As alterações ora convencionadas não modificam o objeto do Contrato Principal, que permanece integralmente vigente.

7.4. O foro competente para dirimir questões oriundas do presente instrumento é o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), conforme eleito no Contrato Principal.

7.5. E, por estarem justas e acordadas, as Partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo.

Brasília, 22 de maio de 2026.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO
Diretor-Presidente – CONTRATANTE (AgSUS)

[REDACTED]
Representante Legal – CONTRATADA (Flash)

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO DE DESPESAS – FLASH DESPESAS SAAS**Termo Aditivo nº 01 ao Contrato nº 120/2025**

O presente Anexo de Despesas integra o Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 120/2025 celebrado entre a AgSUS (CONTRATANTE) e Flash Tecnologia e Instituição de Pagamento Ltda. (CONTRATADA), e disciplina as condições específicas de fornecimento e utilização do módulo Flash Despesas SaaS, complementando sem substituir as disposições gerais do Contrato Principal.

QUADRO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS

CONDIÇÕES COMERCIAIS DO FLASH DESPESAS SAAS	
Plano Contratado	Gestão Completa de Despesas
Produtos Contratados	Cartão corporativo
Preço por usuário ativo	R\$ 11,40
Número mínimo de usuários	-
Tarifa de Cartão Corporativo	isento
Tarifa de Envio de Cartão	isento
Tarifa de Saque	R\$ 5,90
Período de isenção	31/08/26
Valor do pacote (mínimo/mês) – SaaS	isento
Integração contratada	não
Valor da integração contratada	-
Condições Especiais	<p>Fica concedida isenção da taxa mensal sempre que o volume transacionado global (TPV) for igual ou superior a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).</p> <p>Adicionalmente, em caráter excepcional e com o objetivo de viabilizar o projeto AgPOP SUS, será concedida isenção da taxa de licença por usuário até 31/08/2026.</p>

SEÇÃO 1 – DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste Anexo, os termos abaixo terão os seguintes significados:

"APP": Aplicativo para smartphone da CONTRATADA para utilização do Usuário do Cartão Flash.

"BCB": Banco Central do Brasil.

"Bandeira": Entidade responsável pela instituição dos Arranjos de Pagamento dos quais a CONTRATADA participa.

"Cartão Corporativo Flash": Instrumento de pagamento pós-pago vinculado à Conta de Pagamento, emitido em benefício dos Usuários do Cartão Flash para utilização nos Estabelecimentos.

"Conta de Pagamento": Conta de natureza pré-paga ou pós-paga gerida pela CONTRATADA, utilizada para disponibilização de Créditos e/ou Limites aos Usuários do Cartão Flash.

"Créditos": Valores depositados pela CONTRATANTE na Conta de Pagamento, para disponibilização de Limites nos Cartões Flash dos Usuários.

"Estabelecimento": Estabelecimentos comerciais credenciados a aceitar o Cartão Corporativo Flash.

"Fatura": Documento que detalha os gastos realizados com o Cartão Corporativo Flash em determinado período, incluindo total devido, data de vencimento e encargos aplicáveis.

"Garantias": Créditos em dinheiro da CONTRATANTE alocados na Conta de Pagamento, sobre os quais a CONTRATADA constituirá garantia para pagamento da Fatura.

"Limite Global": Somatório dos Limites para utilização dos Cartões Flash disponibilizados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, atrelado às Garantias e à análise de crédito.

"Plano Contratado": Mensalidade paga pela CONTRATANTE pelo uso do Software por uma quantidade de Usuários.

"Representante Autorizado": Pessoa indicada no Quadro de Condições Comerciais, autorizada a atuar em nome da CONTRATANTE no Sistema Flash.

"SalDOS": SalDOS de moeda eletrônica depositados nas Contas de Pagamento, incluindo Créditos e recursos aportados pelos Usuários do Cartão Flash.

"Sistema Flash": Plataforma Flash em conjunto com processos tecnológicos e operacionais de gerenciamento das Transações.

"Software": Plataforma Flash Despesas SaaS, de propriedade da CONTRATADA, disponibilizada em cloud.

"Transação": Operação de pagamento realizada por meio do Cartão Corporativo Flash para aquisição de produtos ou serviços nos Estabelecimentos.

"Usuários": Funcionários e contratados autorizados pela CONTRATANTE a usar o Software.

"Usuários Ativos": Usuários que criarem, excluÍrem, alterarem, aprovarem, reprovarem, reembolsarem ou contabilizarem despesas e/ou relatórios no mês calendário anterior.

"Usuário do Cartão Flash": Pessoa física indicada pela CONTRATANTE para portar e guardar o Cartão Corporativo Flash.

SEÇÃO 2 – OBJETO E DIREITOS CONCEDIDOS

2.1. A CONTRATADA adere ao plano oferecido pela CONTRATADA, conforme o Quadro de Condições Comerciais, incluindo as funcionalidades que futuramente forem incorporadas ao plano escolhido na plataforma, conforme o Quadro Resumo de Funcionalidades (Anexo I deste Anexo de Despesas).

2.2. A CONTRATADA poderá fazer alterações ou atualizações nos Serviços (segurança, infraestrutura, configurações técnicas, características etc.) durante todo o período de prestação

dos Serviços, para refletir mudanças na tecnologia e práticas da indústria, sem consentimento prévio da CONTRATANTE.

2.3. Ao contratar o Cartão Corporativo Flash, a CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA, por si ou por meio de terceiros, a: (i) administrar e processar todas as Transações realizadas por meio dos Cartões; (ii) compartilhar dados nos termos da LGPD com a Bandeira, gestores de banco de dados e parceiros comerciais para operacionalização dos serviços; e (iii) enviar mensagens à CONTRATANTE e/ou aos Usuários relativas aos gastos e alterações de Limites.

SEÇÃO 3 – CONTAS DE PAGAMENTO E CARTÃO CORPORATIVO FLASH

3.1. A abertura de Contas de Pagamento e a emissão dos Cartões Corporativos Flash dependerão do envio das seguintes informações de cada Usuário: (i) nome completo; (ii) CPF; (iii) e-mail; (iv) telefone móvel; e (v) outras informações exigidas para cumprimento dos procedimentos de KYC e PLD/FT.

3.2. A CONTRATADA poderá solicitar, a qualquer tempo, informações complementares dos Usuários. O não cumprimento no prazo de 15 (quinze) dias permitirá o bloqueio e/ou cancelamento do respectivo Cartão Flash.

3.3. Os Cartões Físicos serão entregues em até 5 (cinco) dias úteis para capitais e regiões metropolitanas com ampla cobertura logística. Para demais localidades, o prazo poderá ser estendido. Os prazos poderão sofrer alterações em razão de eventos climáticos adversos, greves ou outras circunstâncias de caso fortuito ou força maior.

3.4. Os Créditos serão disponibilizados ao Usuário após a confirmação da compensação da correspondente transferência bancária ou boleto. Os Créditos aportados serão disponibilizados em até 3 (três) dias após o pagamento pela CONTRATANTE.

3.5. Na eventualidade de não ocorrer Pedido de Crédito para Usuários por período de até 90 (noventa) dias, seus Cartões Flash serão suspensos. A CONTRATANTE é responsável pela comunicação aos Usuários sobre possível cancelamento dos cartões.

3.6. Em caso de término do Contrato, os Cartões Flash permanecerão ativos e os respectivos Saldos à disposição dos Usuários por 30 (trinta) dias. Decorrido esse prazo, os Cartões serão cancelados e os valores devolvidos conforme regulamentação vigente.

3A. DO CARTÃO CORPORATIVO PÓS-PAGO – LIMITES E GARANTIAS

3A.1. O Cartão Corporativo é oferecido na modalidade de instrumento de pagamento pós-pago. Fica desde já estabelecido que, caso a CONTRATANTE opte por não contratar o Cartão Corporativo na modalidade pós-paga, as disposições desta Seção 3A não serão aplicáveis.

3A.2. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE um Limite Global para utilização dos Cartões, a seu exclusivo critério, considerando a avaliação de crédito da CONTRATANTE, seu histórico de pagamentos e o valor total das Garantias constituídas.

3A.3. Caberá exclusivamente à CONTRATANTE, por meio de seu Representante Autorizado, alocar Limites específicos para cada Cartão Flash. A CONTRATADA poderá reduzir unilateralmente o Limite Global, devendo informar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, salvo deterioração do perfil de crédito da CONTRATANTE.

3A.4. As Garantias constituem condição essencial para a concessão do Limite Global. A CONTRATANTE aliena fiduciariamente à CONTRATADA, de forma irrevogável e irretroatável, os

valores, créditos e saldos depositados na Conta de Pagamento, conforme os artigos 66-B da Lei 4.728/1965 e 26 da Lei 12.810/2013, para assegurar o pagamento das Faturas e demais obrigações.

3A.5. As Faturas serão emitidas pela CONTRATADA e disponibilizadas por meio do Sistema Flash. Caso a CONTRATANTE não realize o pagamento até as 05:00:00 horas do vencimento, a CONTRATADA poderá executar as Garantias para liquidar o valor devido, sem incorrência de multas e juros nessa hipótese.

3A.6. Em caso de inadimplemento, a CONTRATADA poderá: negar a emissão de novos Cartões; cessar a disponibilização de Limites; e executar as Garantias constituídas, conforme previsto neste Anexo e na legislação vigente.

SEÇÃO 4 – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. Obrigações da CONTRATADA no âmbito do Flash Despesas:

- (a) fornecer manutenção e suporte adequados para uso do Software, conforme o Acordo de Nível de Serviços (Anexo II deste Anexo de Despesas);
- (b) executar os Serviços com níveis técnicos de qualidade adequados, observando prazos, condições, leis e regulamentos aplicáveis;
- (c) disponibilizar novas versões do Software sem custos adicionais de instalação ou conversão de dados.

4.2. Obrigações da CONTRATANTE no âmbito do Flash Despesas:

- (a) fornecer todos os dados e informações necessários à prestação dos Serviços;
- (b) manter conexão de internet e recursos técnicos necessários à utilização do Software;
- (c) manter pessoal treinado para operação do Software e comunicação com a CONTRATADA;
- (d) não utilizar o Software para fins ilícitos, invasão de dispositivos informáticos ou para criar produtos concorrentes à CONTRATADA;
- (e) comunicar à CONTRATADA, em até 10 (dez) dias, qualquer alteração das informações fornecidas que possa prejudicar o acesso aos Serviços;
- (f) comunicar imediatamente à CONTRATADA suspeita de uso não autorizado do login e senha, procedendo à alteração da senha imediatamente;
- (g) responsabilizar-se pelas informações inseridas no Software, por cadastramentos, permissões e modo de utilização de seus Usuários;
- (h) responsabilizar-se por todas as despesas incorridas pelos Usuários do Cartão Flash, independentemente de autorização prévia da CONTRATANTE;
- (i) comunicar aos Usuários do Cartão Flash todas as regras de utilização dos Cartões, suspensões e cancelamentos;
- (j) defender e indenizar a CONTRATADA de perdas oriundas de demandas de terceiros relacionadas ao uso do Software, violação deste Anexo ou de leis aplicáveis.

SEÇÃO 5 – ACESSO AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO

5.1. A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA, a qualquer tempo, inclusive após o término deste instrumento, a consultar o Sistema de Informações de Crédito do BCB (SCR), em relação à

CONTRATANTE e aos seus sócios, nos termos da regulamentação vigente, para fins de monitoramento e análise de crédito.

5.2. A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a informar aos órgãos de proteção ao crédito (SERASA, SPC e similares) dados relativos à falta de pagamento de obrigações assumidas perante a CONTRATADA.

5.3. A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a consultar dados do cadastro positivo, nos termos da Lei nº 12.414/2011, conforme Autorização de Consulta ao Cadastro Positivo constante do Anexo IV deste Anexo de Despesas.

SEÇÃO 6 – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DO FLASH DESPESAS

6.1. A assinatura eletrônica deste Anexo é admitida nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, sendo reconhecida pelas Partes como válida e eficaz para todos os fins de direito.

6.2. A CONTRATANTE expressamente autoriza a CONTRATADA a colher e utilizar dados técnicos e operacionais presentes no Software para fins de estudos e melhorias, de forma agregada e anonimizada.

6.3. Este instrumento, juntamente com o Quadro de Condições Comerciais, constitui título executivo extrajudicial nos termos do artigo 784, III, do Código de Processo Civil.

6.4. A não exigência por qualquer das Partes do cumprimento de qualquer cláusula será considerada mera tolerância, não implicando novação, renúncia ou afetação da validade deste instrumento.

ANEXO I DO ANEXO DE DESPESAS

Quadro Resumo de Funcionalidades – Flash Despesas SaaS

Funcionalidade	Gestão de Despesas	Gestão Completa de Despesas
Integração com cartão corporativo Flash	✓	✓
Clientes e Projetos	-	✓
Cartões Flash corporativo (gestão de saldo e extrato)	✓	✓
Prestação de contas de cartões e reembolsos	✓	✓
Leitura automática de recibos (OCR)	-	Leituras ilimitadas
Rateio de despesas	-	✓
Aviso de despesas duplicadas	-	✓
Formulário de despesas personalizado	-	✓
Aprovações	Automáticas	Multinível e personalizada
Perfil solicitante	-	✓
Delegação para aprovação	-	✓
Políticas	Cartão Corporativo	Multinível e personalizada
Categorias de despesas	✓	✓
Exportar relatórios em múltiplos formatos	✓	✓
Data de vencimento em relatórios	-	✓
Notificações (e-mail e push)	✓	✓
Configurações de filiais, áreas e centros de custo	-	✓
Importação de dados em massa	-	✓

ANEXO II DO ANEXO DE DESPESAS

Acordo de Nível de Serviços – Flash Despesas SaaS

1. DISPONIBILIDADE

1.1. A CONTRATADA empreenderá esforços comercialmente razoáveis para tornar o Software disponível em no mínimo 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) durante cada Ano de Serviço ("Compromisso de Nível de Serviço").

1.2. Na hipótese de descumprimento do Compromisso de Nível de Serviço, a CONTRATANTE terá direito a receber crédito correspondente a 1 (um) mês de mensalidade, 1/3 (para planos trimestrais) ou 1/12 (para planos anuais) ("Crédito de Serviço").

1.3. O Compromisso de Nível de Serviço não se aplica quando a indisponibilidade resultar de: (i) interrupção de fornecimento de energia por até 2 horas ou entre 0h e 6h; (ii) caso fortuito, força maior ou problemas de acesso à internet; (iii) atos ou omissões da CONTRATANTE ou de terceiros; (iv) equipamentos ou softwares da CONTRATANTE; ou (v) práticas de gerenciamento de rede.

2. SUPORTE TÉCNICO

2.1. A CONTRATADA prestará suporte técnico de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00, por meio do e-mail empresaexpense@flashapp.com.br e/ou chat online no sistema web.

2.2. Chamados classificados como URGENTE ou ALTA serão atendidos em regime 24x7x365, contanto que abertos em horário útil (09h00 às 18h00). Os prazos para demais severidades referem-se a horas úteis.

3. NÍVEIS DE SEVERIDADE

Severidade	Impacto	Período de Contato	Descrição
URGENTE	Alto	4 horas (24x7x365)	Sistema indisponível ou função crítica com impacto severo
ALTA	Significativo	8 horas úteis	Funcionalidade importante indisponível com impacto relevante
MÉDIA	Moderado	24 horas úteis	Funcionalidade com desempenho reduzido, sem impacto crítico
BAIXA	Baixo	48 horas úteis	Questões pontuais sem impacto operacional significativo

4. SITUAÇÕES NÃO COMPUTADAS PARA FINS DE DISPONIBILIDADE

4.1. Não serão computadas para fins de verificação de disponibilidade as indisponibilidades decorrentes de: (i) falha de conexão fornecida por empresa de telecomunicações; (ii) interrupções para ajustes técnicos e manutenção, informadas com antecedência e preferencialmente em horários noturnos; (iii) interrupções emergenciais para preservação da segurança do sistema; (iv) ataques de hackers; e (v) suspensões por determinação de autoridades competentes ou descumprimento deste instrumento pela CONTRATANTE.

ANEXO III DO ANEXO DE DESPESAS
Relação de Filiais e/ou Empresas do Grupo

(se aplicável)

EMPRESA 1	
RAZÃO SOCIAL:	
CNPJ:	
Cidade:	Estado:

ANEXO IV DO ANEXO DE DESPESAS
Autorização de Consulta ao Cadastro Positivo

Autorizo os gestores de banco de dados de que trata a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, a disponibilizar à FLASH TECNOLOGIA E INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. o histórico de crédito da CONTRATANTE, o qual abrangerá os dados financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento adimplidas em seus respectivos vencimentos, e aquelas a vencer, constantes de banco(s) de dados, com a finalidade única e exclusiva de subsidiar a análise e a eventual concessão de crédito, a venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro.

Estou ciente de que poderei revogar, a qualquer tempo, esta autorização, perante o gestor de banco de dados.



Use o QR Code ao lado, ou copie e cole a URL abaixo no seu browser para verificar a validade das assinaturas deste documento:



Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Assinaturas

Caio Peterle



Assinou como validador em:
27/05/2026 16:27:15



Assinatura

Isabella Vieira



Assinou como representante legal em:
27/05/2026 07:26:29



Assinatura

Natália Radován Zilveti



Assinou como testemunha em:
26/05/2026 17:04:53



Assinatura

Williames Pimentel de Oliveira



Assinou como representante legal em:
26/05/2026 18:48:32



Assinatura



Use o QR Code ao lado, ou copie e cole a URL abaixo no seu browser para verificar a validade das assinaturas deste documento:



Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Assinaturas

Priscila Lima Alves



Assinou como testemunha em:
27/05/2026 11:21:29



Assinatura