



ANEXO CONTRATUAL

# Contrato de Operador-Controlador

Tratamento de Dados Pessoais - Conformidade LGPD  
(Lei nº 13.709/2018)

**OPERADORA:** SUPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA

**CNPJ:** 03.084.911/0001-32

**Endereço:** SRTV/Norte Q. 701, Cj. C, nº 124, Sala 409

Asa Norte - Brasília/DF - CEP: 70.719-000

**DPO:** dpo@suportexpress.com

**CONTROLADOR (Cliente):** [Nome da empresa contratante]

**CNPJ:** [CNPJ do Cliente]

**Endereço:** [Endereço do Cliente]

**Representante:** [Nome do representante legal]

## Preâmbulo

Este Contrato de Tratamento de Dados Pessoais ("DPA - Data Processing Agreement"), parte integrante e indissociável do contrato principal de prestação de serviço Webmail Express, regula o tratamento de dados pessoais entre as Partes em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - "LGPD").

### Pelo presente instrumento:

**SUPPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 03.084.911/0001-32, com sede em SRTV/Norte Quadra 701, Conjunto C, nº 124, Sala 409, Ala "A", Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.719-000, doravante denominada "**OPERADORA**";

e  
\_\_\_\_\_ (Razão Social), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu(sua) representante legal Sr.(Sra.) \_\_\_\_\_, portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, doravante denominada "**CONTROLADORA**";

em conjunto denominadas "**PARTES**", têm entre si justo e contratado o presente, mediante as cláusulas e condições seguintes:

## Cláusula 1ª - Definições

Para os fins deste Contrato, aplicam-se as definições da LGPD, em especial:

**Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

**Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

**Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. No presente Contrato, o Controlador é o Cliente da Suport Express.

**Operador:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Neste Contrato, a Operadora é a Suport Express.

**Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

**Incidente de Segurança:** qualquer acesso não autorizado, perda acidental, destruição, alteração ou comunicação indevida de dados pessoais.

## Cláusula 2ª - Objeto

2.1. Este Contrato regula o tratamento de dados pessoais realizado pela OPERADORA em nome da CONTROLADORA, no contexto da prestação do serviço **Webmail Express**, conforme contrato principal de prestação de serviço firmado entre as Partes.

2.2. A OPERADORA tratará dados pessoais **exclusivamente** conforme as instruções da CONTROLADORA e nos limites necessários à prestação dos serviços contratados.

## Cláusula 3ª - Papéis e Responsabilidades

### 3.1. Papel da CONTROLADORA

A CONTROLADORA é responsável por:

1. Determinar as finalidades e os meios do tratamento dos dados pessoais
2. Garantir base legal adequada para o tratamento (consentimento, execução de contrato, legítimo interesse, etc.)

3. Informar adequadamente os Titulares sobre o tratamento dos seus dados
4. Atender solicitações dos Titulares no exercício de seus direitos
5. Manter atualizadas as informações cadastrais junto à OPERADORA
6. Configurar adequadamente o serviço (criação de mailboxes, permissões, políticas internas)
7. Treinar seus colaboradores e Usuários Finais sobre uso adequado
8. Garantir segurança das credenciais de acesso

### 3.2. Papel da OPERADORA

A OPERADORA é responsável por:

1. Tratar dados pessoais **exclusivamente** conforme instruções da CONTROLADORA
2. Aplicar medidas técnicas e administrativas de segurança adequadas
3. Manter sigilo sobre os dados pessoais tratados
4. Auxiliar a CONTROLADORA no atendimento de solicitações de Titulares
5. Notificar a CONTROLADORA em caso de incidente de segurança
6. Não compartilhar dados com terceiros sem instrução expressa da CONTROLADORA, salvo obrigação legal
7. Eliminar ou devolver os dados ao final do contrato, conforme instrução
8. Cooperar com auditorias razoavelmente solicitadas pela CONTROLADORA

## Cláusula 4ª - Escopo do Tratamento

### 4.1. Categorias de Dados Tratados

A OPERADORA tratará as seguintes categorias de dados pessoais em nome da CONTROLADORA:

Categoria	Tipo de dado
Identificação dos Usuários	Nome completo, e-mail corporativo, departamento/cargo (opcional)
Credenciais	Senhas (armazenadas exclusivamente como hash criptográfico)
Conteúdo	Mensagens enviadas e recebidas, anexos, contatos, calendários
Metadados de uso	IPs de acesso, data/hora de logins, agentes de usuário
Comunicações	Histórico de envio/recebimento, status de entrega

### 4.2. Categorias de Titulares

- Colaboradores da CONTROLADORA
- Contratados, prestadores e parceiros da CONTROLADORA
- Clientes, fornecedores e contatos comerciais que se comunicam com a CONTROLADORA
- Eventualmente, dados de terceiros mencionados em e-mails

### 4.3. Finalidades

- Disponibilização do serviço de e-mail corporativo
- Autenticação e controle de acesso
- Armazenamento de mensagens e conteúdos
- Backup e recuperação de dados
- Filtros antispam, antivírus e segurança
- Suporte técnico mediante solicitação
- Cumprimento de obrigações legais

### 4.4. Duração do Tratamento

## Cláusula 5ª - Medidas de Segurança

### 5.1. Medidas Técnicas

A OPERADORA adota e mantém as seguintes medidas técnicas de segurança:

- Criptografia em trânsito:** TLS 1.2+ obrigatório em todas as conexões
- Criptografia de senhas:** hash criptográfico (BLF-CRYPT/SHA512), sem armazenamento em texto plano
- Backup criptografado:** backups armazenados de forma segura
- Backup geograficamente diverso:** backup em servidor localizado em Brasília/DF, Brasil
- Autenticação de dois fatores (2FA):** disponível para todos os usuários
- Controle de acesso:** baseado em função (princípio do menor privilégio)
- Logs de auditoria:** registro completo de acessos administrativos e operações sensíveis
- Anti-spam e antivírus:** sistemas integrados (Rspamd, ClamAV)
- Firewall:** regras restritivas de tráfego
- Monitoramento contínuo:** sistema 24x7 de detecção de anomalias
- Atualizações regulares:** patches de segurança aplicados conforme criticidade

### 5.2. Medidas Administrativas

- Termo de Confidencialidade assinado por todos os colaboradores com acesso a dados
- Treinamento periódico em proteção de dados e LGPD
- Política interna de Segurança da Informação documentada
- Procedimentos formalizados de resposta a incidentes
- Revisão periódica de permissões e acessos
- Encarregado de Proteção de Dados (DPO) nomeado: dpo@suportexpress.com

### 5.3. Aprimoramento Contínuo

A OPERADORA se compromete a revisar e aprimorar continuamente suas medidas de segurança, conforme evolução tecnológica e das ameaças, sem prejuízo do nível de proteção contratado.

## Cláusula 6ª - Subcontratação (Sub-Operadores)

### 6.1. Sub-Operadores Autorizados

A CONTROLADORA **autoriza expressamente** a OPERADORA a utilizar os seguintes sub-operadores na prestação do serviço:

Sub-operador	Finalidade	Localização
Hetzner Online GmbH	Hospedagem da infraestrutura primária	União Europeia
Cloudflare Inc.	CDN, segurança, proxy reverso	Global (com DPA)
Sendinblue SAS (Brevo)	Relay SMTP para envios externos	União Europeia
Gateway de Pagamento	Processamento de pagamentos	Brasil (PCI-DSS)

### 6.2. Garantias dos Sub-Operadores

A OPERADORA garante que todos os sub-operadores:

- Atendem padrões de segurança equivalentes ou superiores aos seus
- Possuem políticas de proteção de dados compatíveis com a LGPD

- Quando localizados na União Europeia, são regidos pelo GDPR (padrão internacional reconhecido pela ANPD)
- Tratam os dados apenas para as finalidades contratadas

### 6.3. Alteração de Sub-Operadores

A OPERADORA poderá alterar a lista de sub-operadores, mediante comunicação prévia à CONTROLADORA com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. Caso a CONTROLADORA tenha objeção fundamentada, poderá manifestá-la formalmente; persistindo o desacordo, fica facultada a rescisão sem ônus.

## Cláusula 7ª - Transferência Internacional de Dados

### 7.1. Cenários de Transferência

Em decorrência da arquitetura técnica do serviço, dados pessoais poderão ser transferidos internacionalmente para os seguintes cenários, todos amparados por bases legais da LGPD (Art. 33):

- Servidor primário de hospedagem em país da União Europeia
- CDN global (Cloudflare) para acesso eficiente
- Relay SMTP localizado na União Europeia

### 7.2. Garantias da Transferência

A OPERADORA garante que toda transferência internacional ocorre:

- Para países que oferecem grau de proteção de dados pessoais adequado, conforme **Art. 33, I da LGPD**
- Sob égide do GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia), considerado padrão internacional rigoroso
- Com cláusulas contratuais padrão equivalentes às reconhecidas pela ANPD
- Mediante medidas técnicas robustas (criptografia em trânsito e em repouso)

### 7.3. Backup Nacional

#### Garantia adicional

Independentemente do servidor primário, a OPERADORA mantém

#### **backup completo em território nacional brasileiro**

, na cidade de Brasília/DF, garantindo redundância geográfica e conformidade com eventuais requisitos de soberania de dados.

## Cláusula 8ª - Direitos dos Titulares

### 8.1. Atendimento pela CONTROLADORA

A CONTROLADORA é a parte responsável primária por atender solicitações dos Titulares relativas aos seus direitos previstos no Art. 18 da LGPD, quais sejam:

- Confirmação da existência de tratamento
- Acesso aos dados
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários
- Portabilidade
- Eliminação dos dados tratados com consentimento
- Informação sobre compartilhamento
- Revogação do consentimento
- Revisão de decisões automatizadas

### 8.2. Auxílio da OPERADORA

A OPERADORA fornecerá à CONTROLADORA todo o auxílio técnico razoável para atendimento das solicitações dos Titulares, em

especial:

- Geração de relatório de dados de um Titular específico
- Exportação de dados em formato estruturado para portabilidade
- Eliminação de dados de um Titular específico mediante solicitação fundamentada
- Bloqueio temporário de mailbox específica

### 8.3. Solicitações Diretas à OPERADORA

Caso um Titular contate diretamente a OPERADORA, esta encaminhará a solicitação à CONTROLADORA dentro de até **5 (cinco) dias úteis**, fornecendo o auxílio técnico necessário para resposta no prazo legal.

## Cláusula 9ª - Incidentes de Segurança

---

### 9.1. Notificação à CONTROLADORA

Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais sob tratamento, a OPERADORA notificará a CONTROLADORA em prazo não superior a **48 (quarenta e oito) horas** da constatação, contendo no mínimo:

- Descrição da natureza do incidente
- Categorias e número aproximado de dados/Titulares afetados
- Possíveis consequências para os Titulares
- Medidas técnicas adotadas para mitigar o incidente
- Plano de ação e cronograma para resolução
- Identificação de contato para informações adicionais

### 9.2. Cooperação

A OPERADORA cooperará com a CONTROLADORA no atendimento das obrigações de notificação à **ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados)** e aos Titulares afetados, conforme exigido pela LGPD (Art. 48).

### 9.3. Documentação

A OPERADORA manterá registro detalhado de todos os incidentes de segurança, incluindo medidas adotadas, à disposição da CONTROLADORA e da ANPD por prazo mínimo de **5 (cinco) anos**.

## Cláusula 10ª - Auditoria

---

### 10.1. Direito de Auditoria

A CONTROLADORA poderá auditar o cumprimento das obrigações deste DPA pela OPERADORA, mediante:

- Solicitação formal com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**
- Frequência máxima anual, salvo em caso de incidente
- Realização em horário comercial
- Sigilo sobre informações obtidas
- Custos por conta da CONTROLADORA

### 10.2. Documentação Disponível

A OPERADORA disponibilizará à CONTROLADORA, mediante solicitação:

- Política de Privacidade vigente
- Política de Segurança da Informação (resumo executivo)
- Relatórios de incidentes (resumidos)
- Certificações relevantes (quando aplicáveis)
- Lista atualizada de sub-operadores

# Cláusula 11ª - Término do Tratamento

## 11.1. Encerramento

Ao término do contrato principal de prestação de serviço, por qualquer motivo, a OPERADORA:

1. Manterá os dados acessíveis ao Cliente por **30 (trinta) dias**, permitindo exportação ou reativação
2. Após esse período, eliminará definitivamente todos os dados pessoais sob tratamento
3. Eliminará backups conforme política de retenção (até 7 dias adicionais)
4. Manterá apenas logs e dados necessários para cumprimento de obrigações legais (Marco Civil, fiscal)
5. Fornecerá declaração de eliminação mediante solicitação

## 11.2. Exceções à Eliminação

Conforme Art. 16 da LGPD, dados poderão ser conservados para:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela OPERADORA
- Estudo por órgão de pesquisa, garantida sempre que possível a anonimização
- Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados
- Uso exclusivo da OPERADORA, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados

# Cláusula 12ª - Vigência

Este DPA entra em vigor na mesma data do contrato principal de prestação de serviço Webmail Express e permanecerá válido durante toda a vigência deste, bem como após o seu término no que se refere às obrigações de sigilo, eliminação e cooperação remanescentes.

# Cláusula 13ª - Disposições Gerais

## 13.1. Conformidade Legal

As Partes obrigam-se a cumprir integralmente a LGPD, demais legislações de proteção de dados aplicáveis e regulamentações da ANPD.

## 13.2. Alterações

Alterações neste DPA serão formalizadas mediante aditivo contratual, assinado por ambas as Partes ou aceito eletronicamente em plataforma oficial.

## 13.3. Conflitos

Em caso de conflito entre este DPA e o contrato principal de prestação de serviço, prevalecerão as disposições deste DPA quanto às matérias de proteção de dados.

## 13.4. Foro

Fica eleito o **Foro da Comarca de Brasília/DF** para dirimir quaisquer questões oriundas deste DPA, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

# Assinaturas

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente DPA em meio físico ou eletrônico, com igual valor jurídico, na data constante do contrato principal.

---

Controladora

CNPJ: \_\_\_\_\_

---

**Testemunha 1**

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

---

**Testemunha 2**

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

---

**SUPPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA**

CNPJ: 03.084.911/0001-32 | Brasília/DF | dpo@suportexpress.com

Contrato Operador-Controlador - Modelo v1.0 - Maio/2026