





## Sumário

1. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO - SGI .....	4
1.1 INTRODUÇÃO .....	4
1.2 ESCOPOS .....	5
1.3 DIRETRIZ .....	6
2. POLÍTICAS MICROWARE .....	7
2.1 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO .....	7
2.1.1 PROTEÇÃO DE DADOS .....	7
2.1.1.1 DEFINIÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	10
2.1.1.2 DEVER DE COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES E DE MUDANÇA .....	10
2.1.2 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE .....	11
2.1.2.1 INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS .....	11
2.1.2.2 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE .....	12
2.2 GOVERNANÇA E ANTICORRUPÇÃO .....	12
2.2.1 POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO .....	12
2.2.1.1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA .....	12
2.2.1.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS ACERCA DA LEI ANTICORRUPÇÃO .....	12
2.2.1.3 CONDUTAS PROIBIDAS PELA LEI ANTICORRUPÇÃO .....	12
2.2.1.4 RESPONSABILIDADE DE TODOS OS COLABORADORES .....	13
2.2.1.5 RESPONSABILIDADE DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS .....	13
2.2.1.6 EXEMPLOS DE SITUAÇÕES DE ATENÇÃO .....	14
2.2.1.7 CULTURA E CONSCIENTIZAÇÃO .....	14





2.2.2 CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA .....	15
2.2.2.1 AMBIENTE DE TRABALHO .....	15
2.2.2.2 LICITAÇÕES, COMPRAS E CONTRATAÇÕES .....	15
2.2.2.2.1 SITUAÇÕES ESPECÍFICAS .....	16
2.2.2.2.2 PATROCÍNIO .....	17
2.2.2.2.3 PRESENTES E HOSPITALIDADES .....	17
2.2.3 CONTROLE DO CUMPRIMENTO DAS POLÍTICAS DE GOVERNANÇA .....	18
2.2.3.1 CANAL DE COMUNICAÇÃO .....	19
2.3 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TI .....	19
2.3.1 NÍVEL DE SERVIÇO PADRÃO .....	19
2.4 POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE .....	20
3. TERMO DE ACORDO .....	21





## 1.0 - SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

### 1.1 - Introdução

A Microwave implantou um Sistema de Gestão Integrado guiado pelas normas abaixo, para melhor execução de seus processos, de forma segura e com serviços de TI de excelência:

**NBR ISO 9001:2015:** Gestão de Processos e da Qualidade certificada desde 2008 - Nas 4 unidades da Microwave: RJ, SP, ES e DF.

**ISO/IEC 20000-1:2018:** Gestão de Serviços de TI desde 2022 - Nas unidades da Microwave do RJ e SP.

**NBR ISO/IEC 27001:2013:** Gestão da Segurança de Informação desde 2022 - Nas unidades da Microwave do RJ e SP.

**Certigov:** Compliance e Ética nos Negócios certificada desde 2018 - Na unidade da Microwave do ES.





## 1.2 Escopos:

### ***NBR ISO 9001:2015:***

Comercialização de Produtos e Sistemas de Tecnologia da Informação e Prestação de Serviços em Tecnologia da Informação de Assessoria, Instalação, Configuração, Manutenção, Suporte e Alocação de Profissionais, Sistemas e Equipamentos.

### ***ISO/IEC 20000-1:2018:***

Sistema de Gestão de Serviços de TI que suporta a prestação de serviços de TI para clientes, a partir das instalações da Microware em São Paulo e Rio de Janeiro, de acordo com o catálogo de serviços vigente, incluindo os serviços de Instalação, Configuração, Manutenção e Suporte em Equipamentos e Sistemas.

### ***NBR ISO/IEC 27001:2013:***

Sistema de Gestão da Segurança da Informação na Comercialização de Produtos e Sistemas de Tecnologia da Informação e Prestação de Serviços em Tecnologia da Informação de Assessoria, Instalação, Configuração, Manutenção, Suporte e Alocação de Profissionais, Sistemas e Equipamentos, conforme declaração de aplicabilidade em sua versão 7 de 11/08/2022.

### ***CertiGov:***

Sistema de Gestão da MICROWARE para assegurar a conformidade e para combater à corrupção e o suborno, em quaisquer de suas formas, no âmbito público e privado, na Comercialização de Produtos e Sistemas de Tecnologia da Informação e Prestação de Serviços em Tecnologia da Informação de Assessoria, Instalação, Configuração, Manutenção, Suporte e Alocação de Profissionais, Sistemas e Equipamentos.





### 1.3 - Diretriz:

#### Ser Referência:

- Na Comercialização de Produtos e Sistemas de Tecnologia da Informação.
- Na Qualidade dos nossos Processos.
- Na Prestação de Serviços em Tecnologia da Informação de Assessoria, Instalação, Configuração, Manutenção, Suporte e Alocação de Profissionais, Sistemas e Equipamentos.
- Na Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade através do Gerenciamento de Segurança da Informação.

Oferecendo soluções objetivas em TI, para atender as necessidades dos clientes, baseado na capacitação e qualificação dos funcionários, no melhoramento contínuo do seu sistema de gestão e atendendo as normas e legislação vigente.





## 2.0 – POLÍTICAS MICROWARE

### 2.1 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

#### 2.1.1 - PROTEÇÃO DE DADOS

As Partes, em comum acordo, submetem-se ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de Dados Pessoais e se obrigam a tratar os Dados Pessoais coletados no âmbito do Contrato, se houver, de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("**Lei Geral de Proteção de Dados**" ou "**LGPD**"), e de acordo com a Lei do Marco Civil da Internet Lei nº 12.965 e Decreto 8.771/2016, no que couber e conforme aplicável. As Partes deverão também garantir que seus empregados, agentes e subcontratados observem os dispositivos dos diplomas legais em referência relacionados à proteção de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, à LGPD.

Cada Parte deverá assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra Parte tenham sido coletados em conformidade com a legislação aplicável, bem como possuam relação jurídica regular com o titular dos Dados Pessoais. As Partes deverão tomar as medidas necessárias, incluindo fornecer informações adequadas aos titulares de dados pessoais e garantir a existência de uma base legal, para que a outra Parte tenha o direito de receber tais Dados Pessoais para os fins previstos neste Contrato. A Parte que fornece os Dados Pessoais deve se responsabilizar pelo envio seguro de tais Dados Pessoais para a outra Parte.

A Parte que receber os Dados Pessoais fornecidos pela outra Parte deverá tratar os Dados Pessoais somente na medida do necessário para atingir a finalidade pela qual os Dados Pessoais foram fornecidos e para cumprimento das obrigações previstas no Contrato. As Partes reconhecem que os Dados Pessoais serão tratados caso necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória a qual a Parte esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais.

As Partes reconhecem que, para fins da gestão administrativa e cumprimento das obrigações estabelecidas no Contrato, ambas necessitam receber e tratar todos os Dados Pessoais mencionados no Contrato ou nos demais documentos que regulam a relação entre elas e/ou com os titulares dos Dados Pessoais, bem como outros que possam vir a ser necessários no caso





concreto. As Partes não serão responsáveis por eventuais danos causados pelo tratamento de Dados Pessoais desatualizados, imprecisos ou de qualquer forma incorretos que tenham recebido de terceiros.

Os Dados Pessoais serão tratados nos termos do Contrato, da legislação aplicável e das demais políticas e documentos aplicáveis à relação contratual existente entre as Partes. As finalidades do tratamento dos Dados Pessoais estão adstritas ao escopo do Contrato.

As Partes declaram que os Dados Pessoais por elas tratados não serão compartilhados com terceiros que não tenham alguma relação com o cumprimento das obrigações estabelecidas no Contrato, exceto na hipótese de solicitação judicial, força regulatória ou de lei e autorização expressa do titular dos Dados Pessoais, sendo que tais terceiros tratarão os Dados Pessoais exclusivamente para as finalidades permitidas pela Parte controladora dos Dados Pessoais, inclusive para aquelas descritas na cláusula 2.3.1.

Se qualquer uma das Partes receber uma reclamação, consulta ou solicitação de um titular de dados pessoais em relação ao tratamento de Dados Pessoais (incluindo, sem limitação, qualquer solicitação de acesso, retificação, exclusão, portabilidade, revogação ou restrição de tratamento de dados pessoais) de acordo com o Artigo 18 da LGPD e, caso a assistência da outra Parte seja necessária para responder a reclamação, consulta e/ou solicitação, essa Parte deverá notificar a outra Parte, dentro de cinco (5) dias úteis. Neste caso, a Parte notificada deverá cooperar com a Parte notificante.

Cada Parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente por autoridade reguladora competente.

Cada Parte se compromete a manter os Dados Pessoais em sigilo, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ("Tratamento não Autorizado ou Incidente").

As Partes, incluindo todos os seus colaboradores, comprometem-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais e em linha com as disposições previstas na cláusula de confidencialidade do Contrato, exceto se já eram de conhecimento público, ainda que o Contrato venha a ser extinto e independentemente dos motivos que deram causa à sua extinção.





Cada Parte notificará a outra Parte por escrito, em até 72 (setenta e duas) horas, sobre qualquer Tratamento não Autorizado ou Incidente ou violação das disposições desta Cláusula, ou se qualquer notificação, reclamação, consulta ou solicitação for feita por uma autoridade reguladora devido ao tratamento dos Dados Pessoais relacionado a este Contrato. Tal notificação deverá conter, no mínimo: (i) a descrição da natureza dos Dados Pessoais afetados; (ii) informações sobre os titulares envolvidos; (iii) informação sobre as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais; (iv) os riscos relacionados ao incidente; (v) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e (vi) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo causado.

Cada Parte se compromete a manter os Dados Pessoais em sigilo, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ("Tratamento não Autorizado ou Incidente").

Caso a contratada tenha acesso a banco de dados de sistemas por ela fornecidos, que existam por força da prestação de serviço ou de outras aplicações por força do serviço prestado, ela não deverá, sob hipótese alguma, permitir o acesso de seus funcionários ao conteúdo desse banco de dados.

Cada Parte será responsável perante a outra Parte ("Parte Prejudicada") por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações no âmbito deste Contrato ou (ii) da violação de qualquer direito dos titulares de dados pessoais e incluindo, mas não se limitando, ao (iii) uso indevido dos Dados Pessoais obtidos através do Contrato, devendo ressarcir a Parte Prejudicada por todo e qualquer gasto, custo, despesas, honorários de advogados e custas processuais efetivamente incorridos ou indenização/multa paga em decorrência de tal violação.

Para fins do disposto nesta Cláusula, caso a Parte Prejudicada receba qualquer reivindicação que deva ser indenizada pela outra Parte, ela deverá: (i) notificar a Parte responsável, conforme Cláusula 2.4; (ii) conceder à Parte responsável controle exclusivo sobre a demanda; (iii) abster de praticar qualquer ato ou assinar qualquer acordo, sem a prévia anuência da Parte responsável.

A Parte responsável poderá escolher assessores legais da sua confiança, devendo arcar com todos os custos, despesas e honorários para a defesa da Parte demandada, sem prejuízo da Parte Prejudicada, a seu critério e expensas, contratar assessor próprio.





Sem prejuízo de eventual cooperação em conjunto no caso de atendimento de direitos dos titulares e notificação sobre Tratamento não Autorizado ou Incidente, as Partes respondem perante as autoridades competentes, por seus próprios atos e omissões que deram causa ao descumprimento da legislação e normas aplicáveis.

#### **2.1.1.1 - DEFINIÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, entende-se por Dado Pessoal qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável que seja coletada em decorrência das obrigações contratualmente assumidas pelas Partes, bem como informações que são compartilhadas ou disponibilizadas entre as Partes nos termos do Contrato (simplesmente **"Dado Pessoal"** ou **"Dados Pessoais"**).

#### **2.1.1.2 - DEVER DE COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES E DE MUDANÇA**

A Parte deverá comunicar à Microware, o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do presente contrato, sob pena de multa diária.

A Parte deverá comunicar a Microware qualquer mudança que poderá impactar um processo, um serviço ou a segurança da Informação, de forma que a mudança seja planejada juntamente a Microware.

A comunicação deverá ocorrer para através do e-mail [seguranca.grupo@microware.com.br](mailto:seguranca.grupo@microware.com.br) e/ou no Formulário de Incidentes de Segurança ou Indicação de Risco disponível em nossa Página na internet: <https://www.microware.com.br/politicadeseguranca.html>.





### **2.1.2 - POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE**

A parte interessada, Fornecedor ou Cliente, e a MICROWARE se obrigam de forma incondicional e irrevogável a considerar e tratar toda informação como confidencial, conseqüentemente, a não revelar a terceiros, bem como a protegê-la da mesma forma que protegeria sua própria informação confidencial e a não usar para seu benefício ou de terceiros.

As informações confidenciais abrangem toda informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, incluindo mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenho, cópias, diagramas, modelos, fluxogramas, croquis, relatórios, previsões, fotografias, programas de computador, discos, disquetes, contratos, planos de negócios, processos, projetos, especificações, clientes, nomes de revendedores e distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais. As referências mencionadas acima são meramente exemplificativas e outras hipóteses de confidencialidade que existam ou venham a ser definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

As informações confidenciais somente serão reveladas àqueles funcionários, diretores, representantes, colaboradores e partes interessadas que tenham necessidade de conhecê-las para seu trabalho regular.

O presente Compromisso obriga os herdeiros e sucessores de cada parte a todos os direitos e obrigações aqui estabelecidos.

### **2.1.2 - INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS**

Entende-se como informação privilegiada qualquer informação não pública a respeito de entidade pública.

O uso de informações privilegiadas é regido por leis, incluindo as que proíbem o uso indevido dessas informações.

A Microware possui conduta a assegurar a conformidade com as leis para coibir ocorrências inadequadas.





### **2.1.2.2 - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

As partes interessadas que tem relacionamento com a Microware são responsáveis por guardar informações confidenciais ou não, relacionadas à Microware, clientes e fornecedores como explícito nas Políticas Microware.

## **2.2 – GOVERNANÇA E ANTICORRUPÇÃO**

### **2.2.1 - POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

#### **2.2.1.1 – OBJETIVO E ABRANGÊNCIA**

Descrever e explicar as proibições contra suborno e corrupção e outras fraudes em todas as operações da Microware Tecnologia de Informação Ltda. (matriz e filiais) estabelecendo as diretrizes e condutas, assegurando que os Colaboradores observem os requisitos da Lei Brasileira Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846 sancionada em 1º de agosto de 2013) e seus Decretos, reforçando o compromisso em conduzir seus negócios com os mais altos padrões de honestidade e integridade. Esta Política deve sempre ser interpretada e cumprida em conjunto com as Políticas da Microware.

Esta Política é aplicável a todos os colaboradores, administradores, clientes, fornecedores, parceiros e partes interessadas que tem relacionamento com a Microware.

#### **2.2.1.2 – CONSIDERAÇÕES GERAIS ACERCA DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

A lei anticorrupção, regulamentada pelo Decreto nº 11.129/22, dispõe sobre a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos praticados por seus colaboradores ou terceiros agindo em seu nome, contra administração pública, seja nacional ou estrangeira.

#### **2.2.1.3 – CONDUTAS PROIBIDAS PELA LEI ANTICORRUPÇÃO**

- I. Prometer, oferecer ou dar vantagem indevida a agente público ou a terceiro a ele vinculado;
- II. Comprovadamente financiar, custear ou patrocinar a prática de atos ilícitos;
- III. Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.





#### **2.2.1.4 – RESPONSABILIDADE DE TODOS OS COLABORADORES**

I. Os colaboradores devem manter atenção às situações que possam indicar que vantagens ou pagamentos indevidos possam estar ocorrendo, devendo obrigatoriamente reportar todas as situações suspeitas à Administração da Microwave.

II. Os colaboradores devem manter atenção especial às operações em que o pagamento ou o benefício indevido possa ser recebido por qualquer pessoa, seja ele Agente Público, incluindo seus familiares, ou não, devendo obrigatoriamente reportar todas as situações suspeitas à administração da Microwave.

III. É responsabilidade de todos os colaboradores comunicar qualquer violação e/ou suspeita de violação às regras dessa Política.

As comunicações de violação e suspeita de violação, identificadas ou anônimas, poderão ser feitas diretamente à administração da Microwave.

#### **2.2.1.5 – RESPONSABILIDADE DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS**

I. Os fornecedores, parceiros e/ou partes interessadas que tem relacionamento com a Microwave devem conhecer todo o teor e cumprir todas as regras da Lei Anticorrupção;

II. Nenhum fornecedor, parceiro e/ou parte interessada que tem relacionamento de negócios com a Microwave está autorizado a oferecer qualquer benefício em nome da Microwave, com a finalidade de alcançar benefício indevido, especialmente no relacionamento com agentes públicos;

III. Nenhum fornecedor, parceiro e/ou parte interessada que tem relacionamento de negócios com a Microwave está autorizado a terceirizar, repassar ou dividir obrigação decorrente de contrato firmado, sem autorização expressa e previamente prevista em norma ou contrato firmado com a Microwave (matriz e filiais);

IV. É responsabilidade de todos os fornecedores, parceiros e/ou partes interessadas que tem relacionamento de negócios com a Microwave informar qualquer violação e/ou suspeita de violação às regras dessa Política;





V. As comunicações de violação e suspeita de violação, identificadas ou anônimas, poderão ser feitas diretamente à Administração da Microwave.

### **2.2.1.6 – EXEMPLOS DE SITUAÇÕES DE ATENÇÃO**

São exemplos de situações que demandam análise cuidadosa:

- I. Qualquer recusa em cumprir as normas anticorrupção;
- II. Realização de procedimentos ou contratações incomuns ou fora dos procedimentos previstos, sem autorização de exceção previamente prevista em norma da Microwave (matriz e filiais);
- III. Transação com terceiro que tenha má reputação empresarial ou se recuse a fornecer todos os dados referentes ao negócio;
- IV. O colaborador, fornecedor ou parceiro e parte interessada que tem relacionamento de negócios com a Microwave que identificar a ocorrência de qualquer uma dessas situações, ou de qualquer outra situação suspeita deverá, obrigatoriamente, realizar denúncia (mesmo que anônima) à Administração da Microwave.

### **2.2.1.7 – CULTURA E CONSCIENTIZAÇÃO**

Faz parte da Cultura Organizacional da Microwave (matriz e filiais) não tolerar a prática de qualquer ato de descumprimento da legislação, com destaque a atos de corrupção.

Colaboradores, administradores, fornecedores ou parceiros e parte interessada que tem relacionamento de negócios com a Microwave (matriz e filiais) têm o dever de garantir o cumprimento das normas anticorrupção, bem como desta Política Anticorrupção, mantendo-se vigilantes em relação às atividades e práticas de outros colaboradores, empresas parceiras ou terceiros, denunciando as situações suspeitas à Administração da Microwave.

Todas as ações, programas e todos os projetos são construídos e desenvolvidos sempre pautados nas melhores práticas e com o estrito cumprimento do ordenamento jurídico aplicável.





## 2.2.2 - CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

O sucesso da MICROWARE ao longo do tempo tem como alicerce o princípio da conduta ética de seus colaboradores e das partes interessadas que tenham relacionamento com a Microware, que seguem a cuidadosa observância das leis e das Políticas Microware, e respeito pelos mais elevados padrões de conduta e integridade ética.

**É obrigatório, o colaborador que tiver conhecimento de qualquer violação feita por outros funcionários, parceiros, fornecedores, clientes ou qualquer outra parte de negociação, reportar imediatamente o incidente de compliance/ético à diretoria através dos canais de comunicação.**

A MICROWARE tem como fundamento a ideia de que todos os seus colaboradores e as partes interessadas que tenham relacionamento com a Microware podem sacrificar sua integridade, seja para obter vantagens pessoais, seja para obter benefícios para os negócios.

O Código de Conduta Ética e Política Anticorrupção se aplica a todos os colaboradores e partes interessadas que tem relacionamento com a Microware.

### 2.2.2.1- AMBIENTE DE TRABALHO

A Microware respeita e promove os direitos humanos em suas atividades. Se compromete a ter um ambiente de trabalho não discriminatório e proíbe discriminação e assédio a qualquer pessoa baseada em raça, cor, nacionalidade, credo, religião, idade, sexo, orientação sexual, deficiência física ou qualquer situação protegida por lei.

A diversidade de pessoas promove maior experiência profissional e pessoal colaborando para um atendimento diferenciado para uma gama de clientes também diversificados. A aplicação de padrões de diversidade aos contratos com fornecedores e clientes é uma demonstração de que os negócios são baseados em qualidade de serviço, credibilidade e preço.

### 2.2.2.2 – LICITAÇÕES, COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Todas as compras, contratações, negociações devem ser feitas nos termos previstos nas Políticas Microware, na Política de Compras e/ ou na Política de Gestão e Contratos da Microware (matriz





e filiais), sendo vedada a contratação de bens e serviços mediante o uso indevido de influência sobre qualquer pessoa, seja ela Agente Público ou não.

Os colaboradores da Microware (matriz e filiais) e as partes interessadas que tem relacionamento com a Microware, não podem receber ou ofertar qualquer tipo de presente ou entretenimento, de qualquer pessoa, física ou jurídica, seja ela Agente Público ou não que possa influenciar ou compensar impropriamente um ato ou decisão, como compensação real ou pretendida para qualquer benefício da Empresa e de seus sócios.

#### **2.2.2.2.1 – SITUAÇÕES ESPECIFICAS**

A participação em Licitações deverá seguir estritamente o previsto na legislação vigente.

Todas as informações fornecidas deverão condizer com a realidade.

Não é autorizada nenhuma ação visando facilitar ou burlar os requisitos da licitação em andamento.

Não é autorizada nenhuma ação direta ou indireta, com qualquer agente público ou não, com o intuito de garantir firmar contrato com os governos Federal, Estadual ou Municipal, buscando burlar regras de concorrência. É vedado qualquer ato com o propósito de:

I. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

II. Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

III. Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

IV. Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

V. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

VI. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;





VII. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

A Microware poderá decidir restringir as contratações com o setor público.

A Microware (matriz e filiais) e partes interessadas que tem relacionamento com a Microware devem cumprir toda a legislação a que estiverem obrigados pelos negócios e atividades que pratica.

As informações solicitadas por auditores fiscais de qualquer ente governamental devem ser respondidas de acordo com a verdade, não sendo permitido oferecer qualquer tipo de vantagem ao auditor com o intuito de evitar ou impedir a fiscalização, e assim alcançar benefício indevido.

#### **2.2.2.2.2 – PATROCÍNIO**

O patrocínio de eventos ou ações poderá ser feito, sem ofensa à presente política ou a Lei Anticorrupção desde que desvinculado de qualquer finalidade de beneficiamento indevido. Em qualquer hipótese será sempre obrigatória a aprovação da Administração da Microware, após apresentação de projeto detalhando os valores envolvidos, benefícios para o negócio e/ou sociedade e informações sobre o patrocinado. O projeto deverá contemplar histórico e análise de perfil do patrocinado, com destaque à reputação ilibada e não envolvimento em situações com suspeita ou condenação em crimes tais como fraudes e crimes de corrupção. Os responsáveis pela proposta de patrocínio também serão responsáveis pelo acompanhamento do correto uso dos bens dados em patrocínio. Todos os patrocínios devem ser baseados em contratos formalizados entre a Microware (matriz e filiais) e instituições que receberão patrocínio.

#### **2.2.2.2.3 – PRESENTES E HOSPITALIDADES**

Presentes e hospitalidades, entendidos como gratuidades e pagamento de despesas com entretenimento somente serão permitidos para fins institucionais, comerciais ou de marketing, e sempre em conformidade com as leis, e Regulamento Interno da Microware e das empresas ou entidades com as quais mantenha relações.

Nenhum brinde, presente, viagem ou entretenimento pode em hipótese alguma ser dado a qualquer pessoa, seja ela Agente Público ou não, para influenciar ou compensar impropriamente um ato ou decisão, como compensação real ou pretendida para qualquer benefício da Microware (matriz e filiais), de seus sócios e colaboradores (Próprios e Terceiros).





Não é permitida qualquer forma de presente que possa ter a intenção de alcançar benefício indevido.

Estão excluídas situações nas quais os presentes ou convites institucionais ou publicitários, assim considerados aqueles que exibam logotipos e/ou produtos da empresa e que sejam de Valor Nominal.

Os colaboradores da Microware (matriz e filiais) e as partes interessadas que tem relacionamento com a Microware não têm permissão para aceitar gratuidades, presentes ou qualquer benefício de qualquer natureza ou valor de pessoas de qualquer modo relacionadas com as atividades corporativas (empresas de terceirização, parceiros, clientes, etc.) e, de qualquer outro modo, capazes de dar a impressão de que se destinam a obter ou conceder benefício indevido.

Os colaboradores e partes interessadas que tem relacionamento com a Microware que receberem benefícios ou gratuidades fora dos casos permitidos devem notificar à Administração da Microware, que avaliarão o caso do ato e encaminharão os bens, quando possível, para doação.

### **2.2.3 - CONTROLE DO CUMPRIMENTO DAS POLÍTICAS DE GOVERNANÇA**

A Microware (matriz e filiais) está comprometida com a promoção da conduta ética e de Anticorrupção em conformidade com ordenamento jurídico vigente, princípios e valores assumidos nas Políticas da Microware.

Os colaboradores e as partes interessadas que tem relacionamento com a Microware devem estar cientes que as violações a este Código, serão tratadas com a maior seriedade e estarão sujeitas às ações disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis.

As violações poderão resultar em penalidades a critério da Microware, variando de uma notificação à demissão sempre em observância à legislação civil, trabalhista e penal vigente.

Em casos em que a violação possa causar danos a Microware, esta pode entrar com uma ação judicial e reclamar os respectivos danos.

A Microware (matriz e filiais) realiza o controle de cumprimento dessa política com uso de ferramentas internas, com destaque às informações provenientes da Administração e Auditorias.





A Microwave (matriz e filiais) e partes interessadas que tem relacionamento com a Microwave devem cumprir toda a legislação que estiver obrigada pelos negócios e atividades que pratica, inclusive legislação internacional ou transnacional quando lhe for aplicável.

### 2.2.3.1 – CANAL DE COMUNICAÇÃO

Assim como cada Colaborador e as partes interessadas que tem relacionamento com a Microwave são responsáveis por suas próprias ações, também poderão ser responsáveis por ações de terceiros, caso fique claro que ele tenha conhecimento de que essas pessoas estavam violando o Código e nada fez.

A Microwave (matriz e filiais) segue as melhores práticas de governança corporativa, respeitando o sigilo das denúncias, e protegendo os denunciantes a partir da preservação da confidencialidade das informações.

As denúncias deverão ser encaminhadas para:

**e-mail:** [condutaetica@microwave.com.br](mailto:condutaetica@microwave.com.br)

Será respeitada a confidencialidade de quem levantar preocupações e denúncias e não será tolerada retaliação ou qualquer constrangimento ao seu autor.

Página na internet: <https://www.microwave.com.br/etica.html>

## 2.3 – GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TI

### 2.3.1 - NÍVEL DE SERVIÇOS PADRÃO

Este contrato é coberto pelo Nível de Serviço **“Melhor Esforço”** (Best Effort). Quando a Microwave opera por este nível serviço, o atendimento e sua finalização será dentro do melhor prazo possível e de acordo com os recursos disponíveis.





A não ser que especificamente acordado entre as partes, quando o cliente fizer o papel de Fornecedor, o SLA do cliente é melhor esforço e os SLAs da Microware ficam pausadas enquanto estivermos aguardando o cliente.

Para todos os SLAs acordados, quando não houver um percentual específico no contrato estabelecido de atendimento, o percentual padrão de atendimento da Microware é de 90%.

Com relação a todos os acordos de nível de serviço da Microware com seus clientes (SLAs), no caso em que o próprio cliente solicite/aprove um agendamento/atendimento para a realização de um serviço para um tempo maior do que o previsto no acordo, a Microware segue a solicitação do cliente, e ajusta o nível de serviço daquele atendimento específico proporcionalmente ao tempo acordado com o cliente.

## **2.4 - POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE**

A Política de Sustentabilidade Microware estabelece diretrizes que nortearão os caminhos a serem seguidos por todos os colaboradores e partes interessadas que tem relacionamento com a Microware nas questões socioambientais e princípios para a Sustentabilidade em nossos projetos, operações e relações, explicitando nosso compromisso com a vida e com a responsabilidade social, ambiental e econômica.

A Microware preocupada com os impactos ambientais e sociais em suas atividades assume conduta ética, transparente e responsável em todas as suas relações e negociações adotando práticas/estratégias sustentáveis e ações conscientes baseadas nos pilares econômicos, social e ambiental da sustentabilidade.

A Microware executa ações e desenvolve projetos com o compromisso de promover:

- Tratamento de resíduos;
- Reciclagem e coleta seletiva;
- Modernização da infraestrutura de TI;
- Economia de água e energia;
- Manutenção preventiva dos sistemas hidráulicos, elétricos e de ar-condicionado;
- Melhoria nos processos internos da empresa;
- Gestão digital de documentos.;





- Computação em nuvem;
- Entre outros.

A Microware compreende importância da preservação e manutenção do meio ambiente e assume o compromisso de ações de responsabilidade socioambiental que, além de contribuir para o meio ambiente, contribuem também para a redução de custos da empresa.

### **3 – TERMO DE ACORDO**

Todas as partes interessadas que tem relação com a Microware aceitam as políticas recebidas, ou devem informar proativamente a Microware em caso de não aceitarem.

O comprometimento de todas as partes interessadas é fundamental para que este Código de CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA e as POLÍTICAS ESG MICROWARE sejam instrumentos verdadeiros de orientação e conduta e seja vivenciado e aplicado no cotidiano profissional.

Nossas Políticas integradas podem ser encontradas no link:

<https://www.microware.com.br/sqi.html>

