

CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE VIVO CHATBOT by IBM

Pelo presente particular, a **TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.473.014/0001-07, com sede na Av. Dr. Marcos Penteados de Ulhoa Rodrigues, 1690 - Tamboré - Santana de Parnaíba, por suas filiais localizadas na Av. Dr. Marcos Penteados de Ulhoa Rodrigues, s/nº - Lote 06 e 07 B, parte, Santana do Parnaíba, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0135-74, na Av. Tamboré, 341, Bloco A, Parte, Barueri, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0159-41 e na Rua Francisco Nunes, 1395, Parte 1, Curitiba, PR, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0695-29, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada "**TTECHCLOUD**", e, de outro lado, o **CLIENTE**, devidamente identificado no Formulário de Solicitação de Serviço ("Solicitação"), na Proposta de Prestação de Serviço ou nos dados informados no canal de televendas ou no canal on-line, doravante designadas em conjunto como PARTES, e, cada uma delas, individual e indistintamente, como PARTE, têm entre si, justo e acertado, o presente Contrato de Serviços de Cloud ("Contrato"), na forma e condições que seguem, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação do produto "Vivo ChatBot by IBM", ofertado pela **TTECHCLOUD**.

1.2. Tanto para a contratação realizada por meio do canal presencial ou televendas, como por meio do canal on-line, o aceite de voz e o eletrônico serão considerados para fins de concordância integral e adesão às presentes disposições deste Contrato.

1.2.1. A Proposta, o acordo realizado por meio do canal de televendas, presencial ou canal on-line, se houver, integram o Contrato como se suas cláusulas neste estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas nos documentos descritos, prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos, nesta ordem: (i) o Contrato, (ii) Solicitação ou o acordo realizado por meio do canal televendas ou on-line e (iii) a Proposta. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas nos Anexos, com as disposições contidas no presente Contrato, prevalecerão as disposições constantes do presente Contrato.

2. DA VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do termo de aceite digital na plataforma da **TTECHCLOUD**.

2.2. Para a contratação realizada por meio do canal de televendas, ou presencial, a vigência será considerada a partir da data do aceite realizado.

2.3. Para as contratações por meio do canal on-line, a vigência será considerada a partir da data do aceite eletrônico.

2.4. A **TTECHCLOUD** pode alterar, encerrar ou remover características, funcionalidades e/ou acordos de níveis de serviço periodicamente. O **CLIENTE** será notificado sobre tais mudanças, quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas através do e-mail cadastrado.

2.5. O **CLIENTE** poderá desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura do termo de aceite digital na plataforma da **TTECHCLOUD**.

3. DOS DIREITOS E DEVERES DA TTECHCLOUD

3.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, a **TTECHCLOUD** se obriga a:

3.1.1. Respeitar as cláusulas deste Contrato.

3.1.2. Garantir ao **CLIENTE** as condições de prestação do serviço contratado, conforme especificações constantes nos documentos previstos no item 1.1 e 1.2, durante toda a vigência do presente Contrato.

3.1.3. **Disponibilidade do Produto.** O produto adquirido por meio do presente Contrato deverá ter disponibilidade para o **CLIENTE** de 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) de tempo no mês. O percentual de Disponibilidade será calculado, de maneira mensal, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{"\% Disponibilidade"} = \frac{\text{Tempo Total} - \text{Indisponibilidade Não Programada} - \text{Indisponibilidade Programada}}{\text{Tempo Total} - \text{Indisponibilidade Programada}} \times 100$$

Onde:

- **Tempo Total** = Tempo em horas, no qual o serviço deve estar disponível e ativo (24h x dias do mês).
- **Indisponibilidade Não Programada** = Tempo de indisponibilidade em razão de falha. Este período não inclui o tempo correspondente a quaisquer das seguintes exclusões (que não serão consideradas como Indisponibilidade Não Programada):
 - ⇒ Causas alheias ao controle da **TTECHCLOUD** e de causa maior.
 - ⇒ O efeito das mudanças requeridas pelo **CLIENTE**.
 - ⇒ Preparação incorreta ou insuficiente da **CLIENTE**, quando se requeira da **TTECHCLOUD** o aprovisionamento de algum serviço.
 - ⇒ Falhas de software causadas pelo uso incorreto do produto pelo **CLIENTE**.
 - ⇒ Tempo de indisponibilidade programada.
 - ⇒ O tempo de execução ou gestão das aplicações.
- **Indisponibilidade Programada** = Tempo utilizado na atualização de manutenções preventivas e/ou corretivas sobre o(s) produto(s).

3.1.4. O não cumprimento da disponibilidade de 99,5% por parte da **TTECHCLOUD** não acarretará nenhuma multa ou penalidade para a mesma.

3.1.5. Manutenção Preventiva. Os trabalhos programados serão informados por meio de aviso no Painel de Gestão do Produto, com a devida antecipação e deverão informar o tempo estimado de duração da manutenção. O tempo correspondente à janela dos trabalhos não será considerado como indisponibilidade do serviço.

3.1.6. Manutenção Corretiva. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos de reparação destinados a manter os produtos em condições de uso. Caso sejam identificados pontos de correção, a **TTECHCLOUD** seguirá os prazos constantes da tabela abaixo para correção, após a confirmação do erro.

Tipos de Severidade do Erro	SLA esperado de Correção
Crítica	4 horas
Média	6 horas
Baixa	12 horas

(*) Severidade Crítica é a categoria criada pela **TTECHCLOUD** para identificar erros iminentes de risco reputacional, riscos financeiros e/ou perda ou vazamento de informações, que por sua vez se tornam mais relevantes que erros classificados como média ou baixa. Os demais Tipos de Erro estão descritos no item 6.4.2 do presente contrato.

Vivo ChatBot by IBM

4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- 4.1.** Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, o **CLIENTE** se obriga a:
- 4.1.1.** Respeitar as cláusulas deste Contrato.
 - 4.1.2.** Pagar o valor devido ou a mensalidade à **TTECHCLOUD**, na respectiva data de vencimento, nos termos do item 8.
 - 4.1.3.** Assumir integralmente, sem solidariedade com a **TTECHCLOUD**, seja a que título for, toda a responsabilidade perante terceiros pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato.
 - 4.1.4.** Reconhecer o direito da **TTECHCLOUD** a efetuar interrupções na disponibilidade do produto, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que o produto poderá, eventualmente, ser afetado ou temporariamente interrompido por motivos técnicos.
 - 4.1.5.** Assumir integralmente, sem solidariedade com a **TTECHCLOUD**, seja a que título for, toda a responsabilidade pelo desenvolvimento e utilização de qualquer aplicativo, salvo se dita responsabilidade for atribuída, expressamente, à **TTECHCLOUD**, na Solicitação, Proposta e/ou Descritivo.
 - 4.1.6.** Assumir integralmente, sem solidariedade com a **TTECHCLOUD**, seja a que título for, toda a responsabilidade, caso intente negociação de termos e valores para a aquisição de licenças de instalação de softwares e de aplicativos fornecidos por terceiros.
 - 4.1.7.** Caso o **CLIENTE** não renove seus contratos de software (não inclusos nesta solução), todo e qualquer ônus resultante de uma in conformidade detectada em eventual auditoria que venha a ser realizada, será única e exclusiva do **CLIENTE**.
 - 4.1.8.** O **CLIENTE** declara estar ciente e concorda com todas as cláusulas deste Contrato, comprometendo-se a cumpri-lo integralmente, incluindo suas possíveis alterações unilaterais futuras, as quais serão sempre formalizadas pela **TTECHCLOUD**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a contar da sua data de publicação.

5. DO CUMPRIMENTO DAS LEIS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

5.1. O **CLIENTE** se compromete, reconhece e garante que:

5.1.1. Tanto o **CLIENTE**, como qualquer das sociedades ou pessoas que a controlam, assim como suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o Compromisso Relevante¹, cumprirão a todo momento durante o Compromisso Relevante (incluindo, se for o caso, a aquisição do produto e/ou conteúdos que estiverem relacionados com o fornecimento de bens e/ou prestação de serviços objeto deste Contrato) com todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis em matéria de combate à corrupção, incluindo, em qualquer caso e sem limitação, a Lei Anticorrupção no Exterior, dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA) (coletivamente, “Leis de Combate à Corrupção”);

5.1.2. Em relação ao Compromisso Relevante, o **CLIENTE**, as sociedades ou pessoas que a controlam, suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes, não oferecerão, prometerão ou entregarão, ou, antes da assinatura deste Contrato, já ofereceram, prometeram ou entregaram, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor a (i) “Funcionário Público”² a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; (ii) qualquer outra pessoa, caso tenha conhecimento que todo ou parte do dinheiro ou do objeto de valor será oferecido ou entregue a Funcionário Público a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; ou (iii) qualquer outra pessoa a fim de induzi-la a agir de maneira desleal ou, de alguma forma, inapropriada;

5.1.3. O **CLIENTE** conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este Contrato e ao Compromisso Relevante;

5.1.4. O **CLIENTE** possui e manterá em vigor, durante a vigência deste Contrato, políticas e/ou procedimentos próprios para assegurar o cumprimento das Leis de Combate à Corrupção, e suficientes para garantir de forma razoável que violações às Leis de Combate à Corrupção sejam prevenidas, detectadas e dissuadidas;

5.1.5. O **CLIENTE** comunicará de imediato a **TTECHCLOUD** eventual descumprimento de qualquer das obrigações descritas nas cláusulas 5.1.1 a 5.1.4. Caso ocorra tal descumprimento, a **TTECHCLOUD** se reserva o direito de exigir do **CLIENTE** a adoção imediata de medidas corretivas apropriadas;

5.1.6. As manifestações, garantias e compromissos do **CLIENTE** constantes nesta Cláusula serão aplicáveis na sua totalidade a qualquer terceiro sujeito ao controle e influência do **CLIENTE**, ou que atue em seu nome, com relação ao Compromisso Relevante; de forma que o **CLIENTE** manifesta que adotou todas as medidas razoáveis para assegurar o cumprimento das manifestações, garantias e compromissos por parte desses terceiros. Além disso, nenhum direito ou obrigação, assim como nenhum serviço a ser prestado pelo **CLIENTE** com relação ao Compromisso Relevante, será cedido, transferido ou subcontratado a qualquer terceiro sem o prévio consentimento por escrito da **TTECHCLOUD**;

5.1.7. O **CLIENTE** certificará periodicamente que cumpre com esta Cláusula sempre que solicitado pela **TTECHCLOUD**.

5.2. Descumprimento.

5.2.1. O descumprimento desta Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção” será considerado um descumprimento contratual grave. Na hipótese de ocorrer tal descumprimento, exceto se o mesmo for corrigido conforme disposto na cláusula 5.1.5, este Contrato poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela **TTECHCLOUD**, e a **TTECHCLOUD** não será obrigada a pagar qualquer valor devido ao **CLIENTE**.

5.2.2. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **TTECHCLOUD** de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo, mas não se limitando, honorários advocatícios) e de qualquer despesa decorrente ou relacionado ao descumprimento por parte do **CLIENTE** de suas obrigações contidas nesta cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”.

5.3. A **TTECHCLOUD** terá o direito de auditar o cumprimento, por parte do **CLIENTE**, de suas obrigações e manifestações constantes na presente cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”. O **CLIENTE** cooperará totalmente com qualquer auditoria, revisão ou investigação realizada pela **TTECHCLOUD** ou em nome desta.

6. DA ATIVAÇÃO, INSTALAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Após a ativação do produto, o **CLIENTE** receberá um e-mail da **TTECHCLOUD**, no endereço eletrônico cadastrado no momento da contratação, informando a disponibilização do(s) mesmo(s).

6.1.1. É de responsabilidade do **CLIENTE** fornecer um endereço de e-mail válido para eventuais comunicações.

6.1.2. Em caso de contratação através do canal presencial, o cliente terá acesso ao portal para utilização do produto somente após assinatura no termo de aceite digital na plataforma da **TTECHCLOUD**.

6.1.3. A configuração do serviço é de responsabilidade do **CLIENTE**, através do portal e instruções detalhadas contidas nos

¹ “Compromisso Relevante”: é o objeto deste contrato.

² “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, repartições, agências, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.

manuais disponíveis no painel de gestão do produto, disponibilizados pela **TTECHCLOUD**.

6.1.4. A **TTECHCLOUD** não se responsabilizará pela não configuração e/ou não utilização do serviço por parte do **CLIENTE**.

6.2. A **TTECHCLOUD** disponibilizará uma **Central de Relacionamento Digital** para atendimento ao **CLIENTE**, durante 24h (vinte e quatro horas) por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados para incidentes críticos, e 8h (oito horas) e 5 (cinco) dias por semana, para incidentes de média e baixa criticidade. Contatos do Suporte que a **TTECHCLOUD** oferecerá:

E-mail: servicosdigitais@vivo.com.br

Ligação: 10315 > Opção 2 (identificar como PJ) > Opção 2 > digitar código 1629

6.2.1 O Cliente poderá ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados, no endereço eletrônico www.vivo.com.br ou ainda no portal de utilização do serviço.

6.3. O suporte técnico contempla as seguintes atividades:

- Atuar para resolver incidentes técnicos que impliquem em indisponibilidade no serviço;
- Recepcionar e classificar os chamados com base nos critérios de criticidade estabelecidos neste documento;
- Acompanhar o andamento dos chamados abertos;
- Informar ao **CLIENTE** sobre o status dos chamados.

NÃO ESTÃO COBERTOS PELO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO:

- Softwares que tenham sido adquiridos no mercado e incorporados ao produto e/ou não homologados pela **TTECHCLOUD**;
- Rede corporativa (LAN) de propriedade do **CLIENTE**;
- Defeitos ocasionados por falha nas instalações do **CLIENTE**;
- Abertura de chamados de usuários que não fazem parte da equipe de suporte do **CLIENTE**, este deve instruir e garantir que não haverá interação direta de seus usuários finais com a Central de Relacionamento da **TTECHCLOUD**;
- Suporte funcional;
- Desenvolvimento de softwares ou scripts;
- Instalação, configuração e operação de aplicações desenvolvidas pelo **CLIENTE**.

6.4. A cada solicitação será associado um número de registro da chamada e, quando for o caso, um nível de severidade conforme o grau crítico do problema avaliado, para controle das solicitações e da resolução das mesmas, bem como para o adequado acompanhamento do desempenho do serviço.

6.4.1 Níveis de suporte para atendimento ao **CLIENTE**:

- **Suporte 1º nível:** Realizado pelas equipes de Service Desk e de Operação que trabalham 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento às severidades críticas. Para as demais severidades o atendimento será 8 horas por dia, 5 dias por semana em horário comercial.
- **Suporte 2º nível:** Realizado pela equipe de Suporte, para atendimento de chamados de todas as severidades, encaminhados pelo suporte de 1º Nível.
- **Suporte 3º nível:** Realizado pela equipe de Especialistas que são acionados para atendimento dos chamados quando o 2º nível não consegue solucioná-lo. Em caso de indisponibilidade total do ambiente, o chamado é enviado simultaneamente para as equipes de Suporte de 1º, 2º e 3º níveis.

6.4.2 Os horários de atendimento estão descritos na tabela abaixo, de acordo com o nível de severidade:

Nível de Severidade	Resolução ou Escalar	Horário de Atendimento
Crítica	até 4 horas	24 x 7
Média	até 6 horas	8 x 5
Baixa	12 horas	8 x 5

Crítica: O serviço do cliente está inoperante e as operações comerciais do negócio foram severamente afetadas. Nenhum trabalho pode ser feito no negócio do cliente. O problema/erro é crítico e o usuário estressou a importância de ter esta funcionalidade/aplicação restaurada devido aos impactos, custos e riscos do negócio.

Média: O serviço do cliente foi afetado negativamente ou o sistema de desenvolvimento não funciona. A produtividade do negócio está comprometida. O trabalho pode ser realizado, mas está severamente limitado.

Baixa: O serviço está com um problema entretanto está operando normalmente e o defeito não é crítico e/ou o cliente possui muitas dúvidas/questions sobre o uso do produto. O serviço está ativo, mas as funcionalidades não críticas podem não estar funcionando o.

6.4.3 O chamado será concluído com o "de acordo" do **CLIENTE**. Caso o **CLIENTE** não formalize o aceite em até 24h (vinte e quatro horas) após o envio do e-mail, o chamado será fechado automaticamente.

7. DOS PREÇOS, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

7.1. Pela prestação do serviço, objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** realizará o pagamento de acordo com a modalidade oferecida a ele no momento da contratação, a depender da oferta vigente. O pagamento deverá ser realizado apenas na modalidade de mensalidade fixa. Os valores serão devidos a partir da data de ativação do serviço e serão cobrados do **CLIENTE** por meio de cartão de crédito. Para contratações realizadas através do canal presencial, o **CLIENTE** também poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ("Documento de Cobrança").

7.1.1. O **CLIENTE** que desejar efetuar o(s) pagamento(s) por meio de Cartão de Crédito, os valores devidos serão cobrados de acordo com a data de vencimento do seu cartão de crédito.

7.1.2. O **CLIENTE** que desejar efetuar o(s) pagamento(s) por meio de boleto bancário, os respectivos valores devidos serão faturados e o boleto bancário será emitido com data de vencimento para todo o dia 10 (dez) de cada mês subsequente ao consumo.

7.1.3. Os pagamentos serão realizados por meio de parcelas fixas e mensais durante toda a contratação.

7.2. Estão inclusos nos preços referidos neste Contrato todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços. Fica desde já acordado entre as Partes que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre o serviço objeto deste Contrato, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos ("Alteração Tributária") que afetem os custos da prestação do serviço, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo ao **CLIENTE** a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.

7.3. O **CLIENTE** será o único responsável pelo uso adequado do serviço, nos termos da legislação vigente. No caso de suspeita de fraude, a critério da **TTECHCLOUD**, o serviço poderá ser suspenso ou cancelado, com a imediata rescisão de pleno direito, do Contrato, por culpa exclusiva do **CLIENTE**, sem prejuízo da cobrança de multa, não indenizatória, de 30% (trinta por cento) sobre o valor equivalente ao faturamento de 12 (doze) parcelas dos serviços contratados.

7.4. A venda do produto está sujeita à análise de crédito do **CLIENTE** pela **TTECHCLOUD**, de acordo com as suas políticas internas. O resultado da análise de Crédito pode liberar, ou não, a venda/renovação do(s) serviço(s) e a concessão de limite de crédito para o **CLIENTE**.

7.5. Na ocorrência de consumos de serviços em quantidades e volumes superiores àqueles previamente contratados, definidos em proposta comercial, para o produto de faturamento fixo mensal, é facultado a **TTECHCLOUD** a emissão de cobranças adicionais para pagamento pelo **CLIENTE**, com o objetivo de cobertura dos referidos custos adicionais envolvidos e não determinados em proposta.

8. DA CONTESTAÇÃO DO DOCUMENTO DE COBRANÇA

8.1. O **CLIENTE** poderá contestar os valores constantes dos Documentos de Cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:

8.1.1. A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo **CLIENTE**;

8.1.2. A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de vencimento do débito, por escrito, por meio da Central de Relacionamento Digital (item 6.2) ou através do meio indicado pela **TTECHCLOUD**, acompanhada das respectivas fundamentações;

8.1.3. A cobrança das sanções moratórias previstas no item 10.1 (e subitens), e as ações consequentes previstas no item 10.2 (e subitens) serão suspensas na data de formulação da contestação, apenas, na hipótese de a **TTECHCLOUD** ter recebido dita contestação no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de vencimento do débito contestado. Contestações posteriores a este prazo **não** implicarão na suspensão das sanções moratórias previstas no item 10.1 (e subitens), e das ações consequentes previstas no item 10.2 (e subitens).

8.1.4. A **TTECHCLOUD** apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela procedência ou improcedência da contestação.

8.1.4.1. Em caso de procedência da contestação, a **TTECHCLOUD** emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo **CLIENTE** no prazo nele indicado.

8.1.4.2. Em caso de improcedência da contestação, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o **CLIENTE** seja informado da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 10.1 e subitens, incidentes desde a data de vencimento original do débito.

9. DO REAJUSTE ANUAL DE PREÇOS

9.1. As Partes elegem o Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”) como fator de correção monetária para o preço do presente Contrato, o qual será aplicado a cada 12 (doze) meses, a contar da data de ativação do serviço, ou na menor periodicidade admitida pela legislação. Na falta deste índice, será aplicado, *pro rata temporis*, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

10. DO INADIMPLEMENTO

10.1. O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará ao **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias, cumulativamente:

10.1.1. Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;

10.1.2. Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação;

10.1.3. Atualização monetária calculada pela variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela Fundação Getúlio Vargas) desde a data seguinte ao vencimento do débito até o dia de sua efetiva liquidação.

10.2. Suspensão dos Serviços por Não Pagamento. Após 30 (trinta) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos e, sem prejuízo do disposto no item 10.1 (e subitens) acima, o **CLIENTE** estará sujeito à suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento do mesmo condicionado à liquidação total dos débitos vencidos, observado o disposto nos subitens abaixo.

10.2.1. Durante o prazo de suspensão previsto no item 10.2 acima, todo o conteúdo do **CLIENTE** estará armazenado, no ambiente do provedor/fornecedor do serviço contratado. Durante este período, o **CLIENTE** não poderá usufruir do serviço, mas poderá recuperar (fazer backup) todo o conteúdo que estiver vinculado a si. Esta ação é de responsabilidade exclusivamente do **CLIENTE**.

10.2.2. O **CLIENTE** continuará inteiramente responsável por qualquer valor devido em relação a qualquer funcionalidade a qual continue tendo acesso, bem como por qualquer valor aplicável para armazenamento de dados e despesas por tarefas em execução, após a data da suspensão.

10.3. Cancelamento dos Serviços por Não Pagamento. Após o 60º (sexagésimo) dia de não pagamento de quaisquer valores devidos e, sem prejuízo do disposto no item 10.1 (e subitens) acima, o **CLIENTE** estará sujeito ao cancelamento definitivo do serviço, independentemente de qualquer aviso, e a aplicação das sanções previstas no presente Contrato. Nesta hipótese todo conteúdo vinculado ao **CLIENTE** será apagado definitivamente do ambiente do provedor/fornecedor, de forma automática, sem a possibilidade de recuperação de qualquer dado, conteúdo e/ou informação e o Contrato será rescindido nos termos do item 12.7.

11. DA MULTA

11.1. No caso de violação ou infração de qualquer das cláusulas e/ou condições pactuadas neste Contrato, que não tenham penalidade específica estipulada, fica a parte infratora obrigada ao pagamento de multa, não indenizatória, de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente ao faturamento de 12 (doze) parcelas dos serviços contratados, observado o disposto no subitem 11.1.1 abaixo, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente Contrato, conforme item 12.1.

11.1.1. Uma vez constatada a violação e/ou infração de quaisquer cláusulas e/ou condições do presente Contrato, a parte prejudicada notificará a Parte Infratora para que sane a irregularidade, no prazo de até 10 (dez) dias corridos após recebida notificação. Ultrapassado este prazo sem a devida comprovação da regularização pela Parte Infratora, esta deverá pagar a multa prevista no item 11.1 acima.

11.1.2. A multa estabelecida na cláusula 11.1 acima, de comum acordo pelas Partes, deverá ser paga pela parte infratora à parte prejudicada, em até 30 (trinta) dias corridos, após decorrido o prazo previsto no subitem 11.1.1 acima, sob pena de incidir juros de mora, nos termos do item 10.1.2.

11.2. Não obstante a multa prevista no item 11.1, a parte infratora responderá por todo e qualquer dano direto que a parte prejudicada sofra em razão de violação/infração das condições pactuadas, estando tais danos diretos limitados ao valor equivalente à 12 (doze) parcelas do serviço contratado.

12. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

12.1. Motivadamente. O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, mediante a formalização por meio da Central de Relacionamento Digital, conforme canais indicados na cláusula 6.2., nas seguintes hipóteses:

- a) Quando uma das Partes deixar de cumprir, inadimplir, infringir ou violar qualquer uma das disposições/obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 10 (dez) dias após recebida notificação da Parte Prejudicada;
- b) Quando o **CLIENTE** praticar qualquer uma das seguintes condutas: (i) violação, apropriação indébita ou violação dos direitos de propriedade intelectual do provedor das licenças e serviços online, titular dos respectivos direitos de propriedade intelectual, ou (ii) divulgação de informações confidenciais, ou (iii) violação das políticas do provedor das licenças e serviços online, ou (iv) violação da cláusula e/ou legislação anticorrupção, ou (v) utilização irregular do produto/serviço nos termos do item 13.1;
- c) Em caso de transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia e expressa anuência da outra Parte.

- d) Em caso de decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;
- e) Na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato;
- f) Em razão de disposição de ordem legal ou normativa que impeça a prestação do objeto deste Contrato ; e
- g) Havendo alterações unilaterais futuras, nos termos da cláusula 4.1.8 acima, e discordância do **CLIENTE** com a versão definitiva do Contrato.

12.2. Nas hipóteses de rescisão previstas nas alíneas “a)”, “b)” e “c)” do item 12.1 acima, a Parte que deu causa à rescisão ficará sujeita ao pagamento de multa, não indenizatória, de 30% (trinta por cento) sobre o valor equivalente ao faturamento de 12 (doze) parcelas do serviço contratado.

12.3. Nas hipóteses de rescisão previstas nas alíneas “d)”, “e)”, “f)” e “g)” do item 12.1 acima, não haverá cobrança de multa.

12.4. Imotivadamente:

12.4.1. Caso o **CLIENTE** desejar rescindir o presente Contrato poderá fazê-lo, a qualquer tempo, entretanto, não terá direito à devolução do pagamento e nem ao reembolso de nenhuma quantia paga à **TTECHCLOUD**. Para solicitar o cancelamento o cliente deverá entrar em contato com os canais de Atendimento detalhados no item 6.2.

12.4.2. Caso a **TTECHCLOUD** desejar rescindir o presente Contrato, poderá fazê-lo, a qualquer tempo, através do envio de um comunicado ao **CLIENTE** utilizando o e-mail de cadastro. Além disso, deverá garantir ao **CLIENTE** o fornecimento do serviço contratado até a data final do contrato. Para contratos de tempo indeterminado, a rescisão ocorrerá no último dia do mês de subsequente ao envio do aviso de rescisão.

12.4. Rescisão por inadimplência. O presente Contrato será denunciado, independentemente de qualquer aviso ou notificação escrita, após 60 (sessenta) dias, contados da data do vencimento dos valores devidos e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis, inclusive, mas não somente, a inclusão do CPF/ CNPJ do **CLIENTE** nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

12.4.1. A **TTECHCLOUD** poderá, diante da inadimplência do **CLIENTE**, optar pela mera suspensão do serviço nos termos deste instrumento, até a regularização dos valores em atraso, sem que tal opção represente qualquer renovação contratual, renúncia ou modificação contratual.

12.5. Em qualquer das hipóteses de extinção previstas acima, por iniciativa ou culpa de qualquer uma das Partes, deverão ser observadas as seguintes disposições:

12.5.1. Pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos, decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato.

12.5.2. Manter-se vinculado às obrigações e a todos os termos deste Contrato e seus anexos, quando aplicável, até a data do efetivo término.

12.6. Ocorrendo à extinção deste Contrato, em qualquer das hipóteses mencionadas e ainda nas previstas em Lei, é de responsabilidade do **CLIENTE**, realizar o tratamento dos dados inseridos no produto, seja backup, migração e/ou exclusão de todas as informações, inclusive as confidenciais. Após a rescisão do Contrato, todos os dados serão apagados, automaticamente, das bases de dados do produto.

12.6.1. A **TTECHCLOUD** não será responsável, em hipótese nenhuma, por qualquer realização de backup, guarda de conteúdo ou perda de informações do **CLIENTE**.

13. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. O **CLIENTE** deverá abster-se de fazer uso do(s) produto(s), conteúdo(s), serviço(s) e/ou licenças(s) da **TTECHCLOUD**, para: (a) violar a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitar a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) colocar à disposição ou possibilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, degradantes; (e) enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) a grupos de usuários deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes; (f) induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (g) induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (h) propagar conteúdos falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (i) violar o sigilo das comunicações; (j) constituir publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (k) veicular, incitar ou estimular a pedofilia (l) incorporar vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos, (m) obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores; (n) reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais.

13.2. O **CLIENTE** é responsável por administrar, em caráter de exclusividade e sem qualquer solidariedade com a **TTECHCLOUD**, o Login e a respectiva senha privativa, assumindo integralmente toda e qualquer responsabilidade pelo uso dos mesmos, bem por

ações realizadas por meio destes, incluindo, mas não se limitando aos encargos econômicos resultantes de tal uso, especialmente no tocante a perda de dados, contaminação por vírus, invasão de redes, furto de dados ou informações, envio de mensagens eletrônicas ofensivas e/ou inoportunas a outros usuários da Internet e demais condutas que venham a prejudicar outros usuários e/ou sistemas conectados à Internet, bem como por quaisquer outras ações que estejam em desacordo com a legislação vigente.

13.2.1. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens 13.1 e/ou 13.2 acima, a **TTECHCLOUD** poderá proceder, após comunicação formal ao **CLIENTE**, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato, nos termos do item 12.1 "a)", sem prejuízo da cobrança da multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor equivalente ao faturamento de 12 (doze) parcelas dos serviços contratados, conforme disposto no item 12.2 do presente instrumento.

13.3. O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **TTECHCLOUD** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pelo **CLIENTE**, dos serviços objeto do presente Contrato, entendendo-se como "utilização indevida", além das definições constantes do presente Contrato, aquelas previstas na legislação.

13.4. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** cumprirá as obrigações abaixo emúmeradas e fará constar obrigações similares a serem assumidas por seus eventuais clientes e seus Contratos de prestação de serviço, como por exemplo, mas não limitado, a terceirização da sua área de suporte.

13.4.1. Cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso dos serviços contratados;

13.4.2. Não obter ou tentar obter acesso não-autorizado à outra conta, anfitrião ou rede.

13.4.3. Não utilizar os serviços contratados para, ou através dele, realizar as seguintes atividades: (i) remeter publicidade ou comunicações de qualquer natureza com finalidade de venda, comercialização e/ou oferecimento de produtos ou serviços, sem que haja prévia solicitação ou consentimento do destinatário, (ii) remeter quaisquer mensagens não solicitadas, ou sem prévio consentimento, a uma pluralidade de pessoas, (iii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas ou que não tenham o consentimento prévio do(s) receptor(es), (iv) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados obtidos a partir de listas de distribuição.

13.5. A **TTECHCLOUD** não garante que os serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não garante que qualquer informação, software ou outro material que o **CLIENTE** possa ter acessado através da infraestrutura disponibilizada pela **TTECHCLOUD**, estarão livres de códigos debilitantes ou outros componentes maléficos.

13.6. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por danos indiretos, eventuais falhas, perda de dados, atrasos ou interrupções na prestação de serviço, decorrentes de causas externas, serviços não autorizados, ou qualquer problema técnico ocorrido nas dependências do **CLIENTE**, bem como por má utilização do serviço pelo **CLIENTE**, ou por qualquer outro fato alheio à **TTECHCLOUD**.

13.7. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do **CLIENTE**, na utilização do serviço, tais como uso de software e/ou equipamentos "piratas" ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet, e demais atividades ilícitas praticadas através dos serviços, manipulação, substituição, intervenção ou modificação de quaisquer parâmetros de configuração do software e serviços pela **TTECHCLOUD** ao **CLIENTE**, sendo este responsável por quaisquer danos que as atividades não autorizadas mencionadas nesta cláusula ocasionem à rede, equipamentos, ou software, sem prejuízo das demais responsabilidades que tais alterações possam ocasionar.

13.8. A **TTECHCLOUD** não será responsável pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pelo **CLIENTE**, bem como por eventual ingerência abusiva na vida privada, interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pelo **CLIENTE**, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos equipamentos do **CLIENTE**.

13.9. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por danos financeiros indiretos causados ao **CLIENTE** por seus clientes, de forma que a não liquidação dos débitos vencidos sujeitará ao **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, às sanções moratórias previstas no presente Contrato.

13.10. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por qualquer ônus nos casos em que o **CLIENTE** necessite de desenvolvimento de API's para a integração com os portais da **TTECHCLOUD**;

13.11. O uso dos serviços pelo **CLIENTE**, por seus clientes ou por qualquer outro usuário autorizado por esta, será de responsabilidade do **CLIENTE** e/ou de seus clientes, estando os mesmos sujeitos a todas as leis e regulamentações que se aplicarem.

13.12. Não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro ou por seus clientes que, sob a responsabilidade do **CLIENTE** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s).

13.13. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos serviços da **TTECHCLOUD**, estarão sujeitos às cláusulas deste Contrato e concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas afiliadas, por seus clientes e usuários finais devem estar em conformidade com as cláusulas aqui descritas.

13.14. Toda e qualquer responsabilização da **TTECHCLOUD** pela reparação de danos, prevista no presente Contrato, está restrita aos danos diretos, devidamente comprovados, e limitada ao valor equivalente à 12 (doze) parcelas do produto contratado.

14. DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão às informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de, salvo nas hipóteses previstas no item 14.2 e subitens, a:

14.1.1. Não permitir o acesso de terceiros às informações confidenciais da outra Parte, que não seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, e a estes apenas na extensão necessária para permitir a concretização do objeto deste Contrato;

14.1.2. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato; e

14.1.3. Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste Contrato.

14.2. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto na cláusula 14.1, as hipóteses em que:

14.2.1. a informação tome-se disponível ao público em geral por meio que não resulte de sua divulgação pelas Partes ou seus representantes, suas controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a Parte;

14.2.2. a revelação seja exigida por autoridade governamental ou ordem de juízo/tribunal competente sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nessas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial aplicável, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações, notificar a outra Parte anteriormente à sua divulgação; ou

14.2.3. a revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.

14.3. As Partes reconhecem que todas as informações confidenciais fornecidas constituem propriedade exclusiva da Parte que as forneceu, e que sua revelação ou a celebração do presente Contrato não implicam, de forma alguma, licença, autorização, concessão, cessão, transferência, expressa, tácita ou implícita, de qualquer direito autoral, de propriedade intelectual, ideia, conceito, marca, patente, ou outro direito de titularidade das Partes.

14.4. Para fins do presente Contrato, entende-se por informações confidenciais ou privilegiadas toda e qualquer informação e documentos de qualquer espécie que sejam entregues a uma das Partes pela outra Parte, ou por seus consultores, auditores, contadores, advogados, representantes e empregados, que sejam relativos aos negócios das Partes ou aos negócios de seus clientes, fornecedores e associados, incluindo, mas sem qualquer limitação, dados de gestão, dados financeiros e estratégias de mercado. As Partes deverão instruir todos aqueles a quem fornecerem acesso a informações confidenciais da outra Parte sobre a obrigação de sigilo e de não divulgação ora assumidas.

14.5. As Partes continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do Contrato, por um prazo de 5 (cinco) anos contados de seu término.

14.6. A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula ou o descumprimento dos deveres de confidencialidade estabelecidos neste instrumento, sujeitará a Parte infratora ao ressarcimento de todos os prejuízos, incorridos pela Parte prejudicada por tal violação, limitada esta obrigação de indenização exclusivamente aos danos diretos devidamente comprovados que tal Parte prejudicada venha a sofrer em razão do descumprimento dos deveres de confidencialidade aqui pactuados.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. O presente Contrato e seus anexos que integram servirão de título executivo extrajudicial para a devida persecução de todos os valores devidos pelo **CLIENTE** à **TTECHCLOUD** originados pelo descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Contrato/anexos.

15.2. O **CLIENTE** fica obrigado a informar previamente à **TTECHCLOUD** toda e qualquer alteração societária em seu Contrato ou Estatuto Social, podendo ser requisitada documentação que comprove a referida alteração, ficando a critério da **TTECHCLOUD** a manutenção do Contrato, sob pena de rescisão do referido Contrato.

15.3. O **CLIENTE** será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido, ilegal ou imoral do serviço, pelo conteúdo das informações eventualmente transmitidas sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que der causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido do serviço, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a **TTECHCLOUD** neste caso, considerar rescindido de pleno direito o presente Contrato mediante em viú de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo **CLIENTE** dos montantes devidos, conforme disposto no item 7.3.

15.4. O **CLIENTE** CONCORDA E AUTORIZA a transferência internacional de dados pessoais, visto que os dados eventualmente, possam ser hospedados em outros países.

15.5. O **CLIENTE** aceita que dados sejam transferidos entre as filiais globais para manutenções de rotina, diagnóstico de problemas e demais resoluções de eventuais problemas do produto. Os dados utilizados para esses fins podem incluir, mas não são limitados às seguintes informações: endereços de IP, números de telefones criptografados, usuários de e-mail criptografados e senhas de usuário criptografadas.

15.6. Quando os dados (máquinas virtuais, armazenamento) estiverem hospedados em outros países, por deliberação do **CLIENTE**, deverá permanecer as regras da internet do Brasil, local da contratação dos serviços.

15.7. A **TTECHCLOUD** não responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes do **CLIENTE** em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.

15.8. As relações entre a **TTECHCLOUD** e o **CLIENTE**, salvo as realizadas diretamente nos canais de relacionamento, deverão ser sempre por escrito, ressaltando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no

prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

15.9. Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento qualquer tolerância por uma das Partes quanto à inobservância, pela outra, de quaisquer cláusulas ou disposições previstas no presente Contrato ou nos documentos que lhe são parte integrante.

15.10. Sendo a **TTECHCLOUD** compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa do **CLIENTE**, obriga-se este último a ressarcir a **TTECHCLOUD** de todos os ônus legais e financeiros a que esta vier a incorrer.

15.11. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou motivos de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede do **CLIENTE**, ou, ainda, por má utilização do serviço pela **CLIENTE** ou por qualquer outro fato alheio à **TTECHCLOUD**.

15.12. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CLIENTE** a terceiros.

15.13. A **TTECHCLOUD** e o **CLIENTE** declaram e garantem, uns aos outros, que estão devidamente constituídos e organizados de acordo com as leis do país de sua constituição e estão devidamente autorizados a celebrar o presente Contrato e a cumprir com as suas obrigações aqui previstas, tendo sido satisfeitos todos os requisitos legais e estatutários necessários para tanto, no caso de pessoa jurídica, e não havendo qualquer espécie de incapacidade, no caso de pessoa física;

15.14. Os termos e condições constantes neste Contrato são a expressão do acordo final entre **TTECHCLOUD** e **CLIENTE**, prevalecendo sobre quaisquer negociações escritas ou verbais anteriormente mantidas.

15.15. Cada Parte responderá pelas respectivas obrigações assumidas, não podendo o presente Contrato ser interpretado como constituição de sociedade, união consorcial, agente comercial, representação comercial, inexistindo qualquer tipo de solidariedade ou subsidiariedade trabalhista entre as Partes.

15.16. A **TTECHCLOUD** fica desde já autorizada pelo **CLIENTE** a divulgar o seu nome ou razão social com o fim exclusivo de compor a sua lista de clientes.

15.17. O presente Contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente Contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente Contrato.

15.17.1. A restrição prevista na cláusula acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da **TTECHCLOUD** ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

15.18. O **CLIENTE** deverá manter seus dados cadastrais atualizados perante a **TTECHCLOUD**, inclusive, mas não se limitando, seu endereço, telefones e Pessoas Autorizadas, sob pena de ser considerada válida a comunicação efetuada com base nos dados originalmente constantes no banco de dados da **TTECHCLOUD**.

15.19. Este Contrato obriga a **TTECHCLOUD** e o **CLIENTE**, de forma irrevogável e irretroatável, assim como seus eventuais sucessores ao cumprimento das obrigações pactuadas.

15.20. A **TTECHCLOUD** poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços, sendo que, neste caso, ela será a única e diretamente responsável perante o **CLIENTE** por todos os serviços prestados por terceiros.

15.21. A utilização do serviço não garante ao **CLIENTE** qualquer direito de acesso físico ou propriedade sobre qualquer servidor, equipamento ou bens da **TTECHCLOUD**.

15.22. Fica desde já estabelecido que, em caso de eventual conflito, entre os termos e condições dispostos nas cláusulas deste Contrato com quaisquer outras disposições constantes de propostas comerciais, Formulário de Solicitação de Serviço ou outros documentos relacionados, prevalecerão sempre os termos e disposições constantes deste Contrato.

16. DO FORO

16.1. As partes elegem de comum acordo o Foro da comarca de São Paulo para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Contrato.

São Paulo/SP, 21 de novembro de 2023

TELEFONICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S/A

ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / CONTRATAÇÃO / PAGAMENTO**1. Vivo ChatBot by IBM**

O **Vivo ChatBot by IBM** é uma Plataforma que permite ao pequeno e médio empreendedor a construção de chatbot (atendimento automatizado) pelo próprio usuário, capaz de responder dúvidas simples de entendimento de produtos, serviços, tabela de preços procedimentos e agendar horários.

1.1. O **CLIENTE** deverá abster-se de utilizar o serviço **Vivo ChatBot by IBM**: para propagar ou manter Portal ou Site na Internet com conteúdos que (a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; (k) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos.

1.2. Ao acionar o painel de controle e publicar o anúncio, o **CLIENTE** se responsabiliza integralmente pelo conteúdo ali publicado, isentando a **TTECHCLOUD** de qualquer responsabilidade que possa advir das informações ali constantes.

1.3. Transferência de Tecnologia:

O **CLIENTE** concorda, aceita e reconhece que os softwares sobre os quais se baseiam os Serviços estão protegidos por patentes nacionais e internacionais, obrigando-se a respeitar os direitos daí decorrentes e a não permitir, sob qualquer forma, a transferência de tecnologia, o desdobramento, a abertura ou qualquer outra forma de acesso ao software.

1.4. Modalidade de Contratação:

- I. O produto **Vivo ChatBot by IBM**, será adquirido pela modalidade de mensalidades fixas.
- II. A modalidade do faturamento é fixo por mês, conforme os valores descritos no Termo de Aceite ou Proposta, podendo o cliente optar pelo pagamento através de Cartão de Crédito, e para compra através do canal presencial Cartão de Crédito ou boleto bancário.
- III. Para fazer upgrade ou downgrade de pacotes/ofertas é necessário cancelar o pacote atual e adquirir o pacote desejado.

1.5. A **TTECHCLOUD** não se responsabiliza por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**

-----XX-----

ANEXO II - TERMO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. OBJETIVO

Este Termo de Tratamento de Dados Pessoais (“Termo”) aplica-se aos tratamentos de dados pessoais realizados em razão do Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”), celebrado por e entre CONTRATANTE e CONTRATADA, ambas definidas no Contrato, e o integra para todos os fins de direito.

2. DEFINIÇÕES

A CONTRATANTE e a CONTRATADA são doravante designadas, em conjunto, “Partes” e, individualmente, “Parte”.

Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, no caso de qualquer ambiguidade ou conflito entre os demais documentos integrantes do Contrato e deste Termo, os termos e condições deste Termo prevalecerão.

Quaisquer termos iniciados em letras maiúsculas e não definidos de outra forma neste Termo terão o significado atribuído a eles no Contrato. Exceto conforme modificado abaixo, os termos do Contrato permanecerão em pleno vigor e efeito.

“**Anonimização**”: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

“**Controlador**”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, aqui representado pela CONTRATANTE.

“**Dado Pessoal**”: dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa, bem como nome, prenome, estado civil, filiação e endereço, e-mail, telefone.

“**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, quando vinculado a uma pessoa natural.

“**Encarregado**”: pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

“**Incidente de Segurança**”: o estabelecido na Cláusula 3.3.1.

“**Leis Aplicáveis**”: toda a legislação brasileira, incluindo leis, regulamentos, regras, ordens, decretos ou outras diretrizes com força de lei, relacionadas à proteção de dados e que sejam aplicáveis às Partes.

“**Operador**”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, aqui representado pela CONTRATADA.

“**Requisitos de Segurança**”: requisitos mínimos de segurança da informação estabelecidos pela CONTRATANTE para Tratamento seguro dos Dados Pessoais. Estarão consolidados em documento anexo ao Contrato, caso a CONTRATANTE julgue aplicável.

“**Serviços**”: os serviços e/ou fornecimentos, bem como outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE, ou em seu nome, nos termos do Contrato.

“**Subcontratado**”: os subcontratados, representantes e outros prestadores de serviços terceirizados, pessoa natural ou jurídica, contratados pelo Operador, que tenham acesso a Dados Pessoais relacionados à execução do Contrato.

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

“**Tratamento**”: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

3. OBRIGAÇÕES SOBRE A PROTEÇÃO DE DADOS

3.1. CONTROLADORA E OPERADORA

3.1.1. As Partes reconhecem que no âmbito da prestação dos Serviços a CONTRATANTE atuará na qualidade de Controladora, somente, e a CONTRATADA, conforme definido no preâmbulo, na qualidade de Operadora, conforme as obrigações e responsabilidades estabelecidas a cada uma delas, nos termos das Leis Aplicáveis.

3.2. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

- 3.2.1. Para a execução do Contrato, em relação às atividades de Tratamento de Dados Pessoais realizadas nesse contexto, as Partes se comprometem a:
- i. assegurar a confidencialidade dos Dados Pessoais tratados no contexto do presente Contrato, por si e por seus colaboradores ou terceiros, que venham a ter acesso a eles;
 - ii. tratar os Dados Pessoais de acordo com todas as leis e regulamentos aplicáveis, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 – LGPD); e
 - iii. tratar os Dados Pessoais de acordo com as instruções previstas no Contrato, exceto nos casos em que o Tratamento seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias a que as Partes se sujeitem.
- 3.2.2. A CONTRATADA implementará medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas e compatíveis com as atividades de Tratamento realizadas. Para avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá considerar os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a Incidentes de Segurança.
- 3.2.2.1. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE acerca do recebimento de solicitações de Titulares de Dados Pessoais, bem como de solicitações de informações ou determinações por autoridades fiscalizadoras relacionadas a qualquer atividade de Tratamento realizada no contexto do Contrato.
- 3.2.2.2. Com o término do Contrato, a CONTRATADA deverá interromper o Tratamento de Dados Pessoais realizado no contexto do Contrato e, quando solicitado por escrito pela CONTRATANTE, devolver ou excluir os Dados Pessoais tratados em nome da CONTRATANTE, podendo manter tais dados se necessários para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias a que se sujeite a CONTRATADA.

3.3. INCIDENTE DE SEGURANÇA

- 3.3.1. A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE quando identificar a ocorrência de um Incidente de Segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos Titulares de Dados Pessoais tratados em decorrência do presente Contrato e, caso necessário, fornecerá informações suficientes para que a CONTRATANTE possa cumprir com eventuais exigências previstas em leis e regulamentos de proteção de dados.
- 3.3.2. A CONTRATADA não divulgará qualquer informação sobre o Incidente de Segurança, a menos que seja expressamente autorizada a fazê-lo pela CONTRATANTE, ou caso esteja obrigada por determinação de autoridades fiscalizadoras ou pelas leis e regulamentos de proteção de dados.

4. SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1. Quando qualquer atividade de Tratamento derivada deste Contrato for realizada por meio de um subcontratado, a CONTRATADA deverá garantir que o subcontratado cumpra no mínimo os mesmos requisitos de confidencialidade, cumprimento de leis e regulamentos e segurança da informação aplicados à CONTRATADA, presentes nesta Cláusula. Ainda, a CONTRATADA será responsável por todas as ações e omissões do subcontratado em relação ao Tratamento dos Dados Pessoais da CONTRATANTE.