

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (TI) / CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (TI)

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **TELEFONICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Cidade Monções, São Paulo/SP, por si e por suas filiais:, doravante simplesmente denominada T.BRA neste ato devidamente representada em conformidade com seu Estatuto Social, doravante denominada **CONTRATADA** e, de outro lado, a **CONTRATANTE**, devidamente qualificada nos Anexos integrantes do presente contrato, têm ajustado entre si o que segue:

GLOSSÁRIO

- i. **Solução:** infraestrutura de hardware e/ou software dedicada ou compartilhada em ambiente computacional físico ou virtual instaladas no ambiente da **CONTRATANTE** ou ainda em ambiente administrado pela **CONTRATADA**.
- ii. **Ativação:** disponibilização do serviço conforme o escopo contratado e formalização da entrega pela **CONTRATADA**.
- iii. **Eventos:** ocorrência identificada de um sistema ou serviço que indica uma possível violação na política de segurança.
- iv. **Incidentes:** faz referência a um simples ou uma série de eventos indesejados ou inesperados que possam comprometer as operações dos negócios e ameaçar a segurança.
- v. **Acesso Remoto:** tecnologia que permite o acesso e controle de forma remota a um terminal ou computador conectado à internet, porém fisicamente distantes.
- vi. **Caderno de Serviços:** documento que contém as informações sobre como o serviço foi disponibilizado e /ou configurado durante o processo de ativação, formalizando o processo de ativação pela **CONTRATADA** e servindo também como condição para início do prazo de prestação e faturamento dos serviços.

1. DO OBJETO

- 1.1 O presente contrato (doravante, o “Contrato”) tem por objeto prestação, pela **CONTRATADA** a **CONTRATANTE**, dos serviços especificados no Formulário de Solicitação de Serviço (doravante, a “Solicitação”) e/ou Termo de Contratação de Serviços (doravante, “TCS”) e na correspondente proposta de prestação de serviço (doravante, “Proposta Técnica/Comercial”).

Faz parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, os seguintes Anexos: Proposta Técnica/Comercial, Formulário de Solicitação de Serviços e/ou Termo de Contratação de Serviços.

- 1.2 Em caso de divergência ou dificuldade de interpretação entre as disposições contidas entre os documentos integrantes do Contrato, prevalecerá o conteúdo deste documento.

2. DA VIGÊNCIA

- 2.1 O presente Contrato tem validade a partir da data de assinatura da Solicitação ou do TCS e permanecerá válido até a conclusão dos serviços.
 - 2.1.1. Porém, considerando o intervalo existente entre a assinatura da Solicitação ou do TCS e a ativação do serviço, o prazo de vigência do serviço indicado na Solicitação ou no TCS iniciará após a efetiva ativação do mesmo.
- 2.2 Expirada a vigência do Contrato, este será prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que não ocorra manifestação prévia em sentido contrário conforme previsto no item 2.3 Abaixo.



- 2.3 Não havendo interesse na prorrogação da vigência deste Contrato, a parte interessada deverá manifestar-se com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do seu término. Em caso de renovação automática, havendo investimentos, a **CONTRATADA** poderá cobrar a multa prevista na cláusula 7.3.3.

3. DO PROCESSO DE ATIVAÇÃO

- 3.1 Quando fizer parte do escopo, a ativação dos serviços pertencentes ao objeto deste Contrato será executada de acordo com o escopo e prazo descritos na Proposta Técnica/Comercial ou ainda em outra data acordada de comum acordo com a **CONTRATANTE** (formalizada entre as Partes em cronograma de projeto). O prazo da ativação será iniciado com a confirmação da devolução do Formulário ou do TCS assinado e registrado em sistema, e desde que haja condições técnicas (infraestrutura) da **CONTRATANTE** para o atendimento do serviço contratado.

3.1.1. A **CONTRATADA** considerará a ativação concluída com a formalização do Caderno de Serviços que deverá ser aceito pela **CONTRATANTE**, nos termos da cláusula 5.10.

- 3.2 O período de ativação será contabilizado por filiais e produtos, sendo que, constatada e confirmada a ativação, a **CONTRATADA** reconhece como entregue o serviço iniciando o processo de faturamento da filial e/ou do serviço ativado. Em caso de multi filiais, multisserviços ou diversos itens do mesmo serviço, a **CONTRATANTE** autoriza o faturamento proporcional do serviço de acordo com a ativação de cada item.

- 3.3 A **CONTRATANTE** garante disponibilizar conforme prazo e escopo acordados na Proposta/Técnica/ Comercial, sem nenhuma contestação ou postergação de datas, exceto quando formalizada e de comum acordo entre as Partes, os seguintes itens para ativação do serviço:

3.3.1 Ambiente preparado com condições de instalação e infraestrutura;

3.3.2 Informações técnicas para a configuração inicial do serviço;

3.3.3 Janela de horário para ativação e respectivas autorizações para acesso físico e/ou lógico;

3.3.4 Profissionais disponíveis para receber e acompanhar a ativação dos serviços;

3.3.5 Soluções necessárias para a prestação do serviço que sejam de responsabilidade da **CONTRATADA**.

- 3.4 Caso a **CONTRATANTE** não cumpra os requisitos para a ativação do serviço mencionados na cláusula 3.3, a **CONTRATADA** se reserva no direito de iniciar o faturamento.

- 3.5 Caso seja necessária uma quantidade de esforço, interações, visitas ou janelas para ativação maior que o previsto na Proposta Técnica/Comercial por não atendimento de um ou mais itens requeridos na cláusula 3.3 por parte da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá cobrar os custos adicionais.

- 3.6 O atraso na devolutiva das informações por parte da **CONTRATANTE** poderá acarretar o atraso na ativação do serviço.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

- 4.1 Garantirá **CONTRATANTE** as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes dos Descritivos e/ou da Proposta Técnica/Comercial, durante toda a vigência do presente Contrato.

- 4.2 Efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos ou soluções de sua propriedade, ou sob sua responsabilidade nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados à **CONTRATANTE**.



- 4.3 A **CONTRATADA** deverá comunicar a **CONTRATANTE**, com 01 (uma) semana de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupções ou degradação dos serviços prestados.
- 4.4 Atender as solicitações da **CONTRATANTE**, relativa as falhas ou de gradações dos serviços. Para efeito do presente Contrato, ser ou degradação do serviço que impossibilite seu uso pela **CONTRATANTE**, conforme os parâmetros de disponibilidade estabelecidos no(s) Descritivo(s) e/ou Proposta Técnica/ Comercial. Não serão objeto de desconto, e, portanto, serão expurgados do cálculo da Indisponibilidade, os seguintes eventos:
- 4.4.1 Interrupções em que a **CONTRATADA** não tenha sido acionada pela **CONTRATANTE** para reparar os serviços afetados, salvo se disposto de forma diversa no Descritivo e/ou Proposta Técnica/Comercial (contratação dos serviços de proatividade).
- 4.4.2 Interrupções dos serviços provocadas por causas imputáveis à **CONTRATANTE**.
- 4.4.3 Interrupções programadas para manutenção preventiva, desde que previamente informada à **CONTRATANTE**.
- 4.4.4 Interrupções mutuamente definidas pelas Partes.
- 4.4.5 Interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 4.5 A contagem do período de indisponibilidade terá início com a abertura de um chamado de suporte, sendo encerrada por ocasião da baixa do referido chamado quando da conclusão do atendimento.
- 4.6 Constituem direitos da **CONTRATADA**, empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 4.7 A **CONTRATADA** se reserva no direito de disponibilizar equipamentos em regime de comodato como parte da prestação de serviço contratado.

5. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

- 5.1 A **CONTRATANTE** tem a obrigação de manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros e deverá arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **CONTRATADA**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.
- 5.2 A **CONTRATANTE** se compromete a aceitar o escopo de entrega dos serviços antes do investimento para a prestação do serviço.
- 5.3 A **CONTRATANTE** reconhece que caso o contrato contemple mais de um serviço ou mais de uma localidade, a ativação e consequentemente o faturamento será iniciado por cada serviço instalado.
- 5.4 A **CONTRATANTE** tem o dever de pagar a **CONTRATADA** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.
- 5.5 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação a configuração da solução, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da **CONTRATADA**, exceto nos casos que a gestão da solução seja exclusiva da **CONTRATANTE**.
- 5.6 A **CONTRATANTE** declara estar ciente de todas as suas obrigações indicadas pela **CONTRATADA** em Proposta Técnica/Comercial, tais como, premissas técnicas, infraestrutura e acessos necessários para a implantação do serviço, se comprometendo a resolvê-las. Caso essas necessidades existam, a **CONTRATANTE** se compromete em corrigi-las em até 10 dias, caso contrário a **CONTRATADA** pode iniciar o faturamento tácito do contrato ou aplicar o item 7.2.1 de cancelamento por obrigações.



- 5.6.1. Caso seja identificado qualquer irregularidade de ambiente não solucionado pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se isenta em cumprir o prazo de instalação existente na Proposta Técnica/Comercial.
- 5.7 A **CONTRATANTE** poderá solicitar eventuais expansões, reconfigurações, reduções, troca de tecnologia e alterações nas especificações técnicas, que poderão ser atendidas pela **CONTRATADA**, mediante envio de nova proposta técnica/comercial por esta última.
- 5.8 Utilizar o(s) ativo(s) fornecido(s) e/ou disponibilizado(s) pela **CONTRATADA**, em caráter de comodato, para a prestação de serviços, exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido sublocá-los ou cedê-los a terceiros, a qualquer título, sob pena de responsabilização por perdas e danos. Para os fins da presente cláusula, não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro que, sob a responsabilidade da **CONTRATADA** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s) e respectivo(s) meio(s) e equipamento(s).
- 5.9 Assumir integralmente, a qualquer título, toda responsabilidade decorrente de danos ou prejuízos havidos e/ou originados do uso indevido da solução **CONTRATADA** por força do presente Contrato, sem solidariedade da **CONTRATADA**.
- 5.10 O serviço será considerado ativo após a disponibilização do mesmo pela **CONTRATADA**, e formalização através do Caderno de Serviços. A **CONTRATANTE** poderá contestar os serviços entregues pela **CONTRATADA** em um prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da data em que o serviço foi ativado. Ultrapassado este prazo, sem que haja qualquer manifestação de problema técnico por parte da **CONTRATANTE**, devidamente registrados junto a área da **CONTRATADA** responsável pela ativação através dos canais disponíveis, ocorrências técnicas de indisponibilidade ou mau funcionamento do serviço, os itens serão considerados tacitamente aceitos e prontos para o faturamento.
- 5.11 A **CONTRATANTE** acorda que o não uso por opção dele de um serviço devidamente ativado não configura rejeição da entrega e do início do faturamento dos serviços.
- 5.12 Reconhecer o direito da **CONTRATADA** em efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia ao **CONTRATANTE**, conforme previsto neste Instrumento, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos.
- 5.13 Obrigações específicas na prestação de serviços, para a qual equipamentos sejam disponibilizados pela **CONTRATADA** nas instalações da **CONTRATANTE**, e colocadas sob a guarda desta:
- 5.13.1. Disponibilizar à **CONTRATADA**, gratuitamente, o espaço por ela solicitado em suas dependências à instalação dos equipamentos e eventuais outros instrumentos necessários à prestação dos serviços.
- 5.13.2. A **CONTRATANTE** ficará responsável pelo pagamento de qualquer valor cobrado pelo Condomínio e/ou Administradora do espaço disponibilizado para a **CONTRATADA**, em razão do uso do referido espaço à instalação dos equipamentos.
- 5.14 A **CONTRATANTE** concorda em disponibilizar acesso remoto para que a **CONTRATADA** possa realizar diagnósticos e configurações lógicas na solução **CONTRATADA**. Quando aplicável, a visita do técnico poderá ocorrer mediante tentativa de solução do problema através do acesso remoto.
- 5.15 Permitir o acesso de empregado(s) da **CONTRATADA**, ou de empresas/técnicos por esta credenciados, às suas dependências, devidamente identificado(s), para efetuar a prestação do serviço pela **CONTRATADA** eventualmente ativado nas dependências da **CONTRATANTE**.
- 5.16 Responsabilizar-se pela guarda e conservação de quaisquer equipamentos eventualmente disponibilizados pela **CONTRATADA**, obrigando-se a empregá-los, exclusivamente, em conformidade com o previamente estipulado pelas partes; para nenhum outro fim que não a prestação de serviços ora **CONTRATADA**, sob pena de responsabilização por perdas e danos.



- 5.17 Responsabilizar-se pela salvaguarda de qualquer (quaisquer) credenciais de acessos à sistemas informáticos disponibilizados pela **CONTRATADA**.
- 5.18 Manter-se como fiel de positário dos equipamentos disponibilizados para a prestação dos serviços, responsabilizando-se por utilizá-los adequadamente e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros/prepostos não indicados pela **CONTRATADA** façam quais quer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da incorreta utilização dos serviços, danos elétricos ou outros de qualquer natureza que possam comprometer o funcionamento dos equipamentos e sejam caracterizados como mau uso; (iii) comunicar à **CONTRATADA** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias; (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação; (v) arcar com todos os custos de reparo, reposição, manutenção de emergência que decorram de danos de correntes de atos de contratados, subcontratados, terceiros ou prepostos. Em caso de extravio, perda, roubo, furto, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a **CONTRATADA** pelo valor de mercado dos equipamentos, exceto em caso fortuito ou força maior, desde que devidamente comprovados.
- 5.19 Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato ou mediante solicitação da **CONTRATADA** a restituir a esta os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços, concedendo direito de acesso às suas instalações para que a **CONTRATADA** providencie a retirada e emissão da documentação necessária para que ocorra a devolução dos itens utilizados no Contrato.
- 5.20 Responsabilizar-se, quando não fizer parte do escopo do serviço contratado, por manter vigente o contrato de manutenção, suporte e licenciamento da solução junto ao fabricante.
- 5.21 A **CONTRATANTE**, para obter quaisquer esclarecimentos, terá à sua disposição a Central de Relacionamento da VIVO, pelo 0800 015 1551 opção 3 código 9016. Para portadores de necessidades especiais de fala/audição o acesso é disponibilizado pelo número 142. Poderá, ainda, encontrar informações sobre o serviço contratado no endereço eletrônico www.vivoempresas.com.br.

6. DOS PREÇOS, FORMA DE PAGAMENTO E CORREÇÃO MONETÁRIA

- 6.1 Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o **CONTRATANTE** deverá pagar a **CONTRATADA** sob a forma e valores especificados na Proposta Técnica/Comercial ou na Solicitação e/ou Termo de Contratação do Serviço (TCS), os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).
- 6.2 O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:
- 6.2.1 Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;
- 6.2.2 Juros de mora de 1% (um por cento) a.m. (aomês), calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação;
- 6.2.3 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.
- 6.3 Após 30 (trinta) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 6.2 acima, a **CONTRATANTE** estará sujeita ao seguinte:
- 6.3.1 Suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento deste(s) condicionado(s) à liquidação total dos débitos vencidos.
- 6.3.2 Inclusão do débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.
- 6.4 A **CONTRATANTE** poderá contestar os valores constantes dos Documentos de Cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:



- 6.4.1 A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo **CONTRATANTE**.
- 6.4.2 A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado pela **CONTRATADA**, acompanhada das respectivas fundamentações.
- 6.4.3 O prazo previsto no item 6.3 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese da **CONTRATADA** ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicarão na suspensão do prazo previsto no item 6.3.
- 6.5 A **CONTRATADA** apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência.
- 6.5.1 Em caso de procedência, a **CONTRATADA** emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo **CONTRATANTE** no prazo nele indicado.
- 6.5.2 Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo a **CONTRATANTE** seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 6.2 (incluindo subitens) incidentes desde a data de vencimento original do débito.
- 6.6 As Partes elegem o Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”) como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Contrato, o qual será aplicado na menor periodicidade admitida pela legislação, que atualmente é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura da Solicitação. 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.
- 6.7 Caso a legislação venha a permitir reajustes em períodos inferiores, estes serão aplicados automaticamente aos valores contratados.
- 6.8 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 os serviços 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 para mais os custos da prestação dos serviços ou preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo a **CONTRATANTE** a absorção de eventuais ônus decorrentes desta alteração.
- 6.9 O valor a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo escolhida pelo cliente. O cálculo pró rata também será utilizado em caso de cancelamento do serviço.

7. DA RESCISÃO, CANCELAMENTO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1 O presente Contrato poderá ser resilido, de forma imotivada, total ou parcialmente, por qualquer das Partes, mediante aviso prévio e por escrito de 30 (trinta) dias.
- 7.1.1 Na hipótese acima, a **CONTRATANTE** estará sujeita a multa prevista na cláusula 7.3.3.
- 7.1.2 Na hipótese de pedido de rescisão, cancelamento ou suspensão dos serviços, a **CONTRATANTE**, poderá solicitar a qualquer tempo, através da Central de Relacionamento como Cliente (para o segmento de Empresas no número 0800 015 1551, no caso do segmento de TOP ou Massivo o contato deverá ser realizado através do 10315) onde será gerado um protocolo para sua solicitação de cancelamento o qual registrará a data do pedido, devendo ser observadas as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste Contrato.



- 7.1.3 A **CONTRATANTE** está ciente e de acordo que nos casos de pedido acima precisa encaminhar documentação necessária, previamente informada, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até dois dias úteis, por meio de um canal eletrônico específico mantido pela prestadora e informado a ele no momento do pedido de cancelamento do serviço. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de 2 (dois) dias úteis para processamento. Até a validação da **CONTRATADA** ser concluída a **CONTRATANTE** continuará pagando pelo serviço.
- 7.2 O presente Contrato poderá ser rescindido, motivadamente, por qualquer das Partes nas seguintes hipóteses:
- 7.2.1 Caso qualquer das Partes que deixem de cumprir as obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 10 (dez) dias após recebida notificação da outra Parte para que o faça. No caso de cancelamento por falta de cumprimento das obrigações, aplica-se o item 7.2.1.1.
- 7.2.1.1 A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.
- 7.2.2 Decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes.
- 7.2.3 Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da outra Parte, exceto na situação decorrente da cláusula 12.14.
- 7.2.4 Suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas.
- 7.2.5 Na hipótese de cessão de uso dos serviços contratados pela **CONTRATANTE** a terceiros, de forma onerosa ou gratuita. Neste caso, a utilização dos serviços prestados serão considerados indevidos, ficando a **CONTRATANTE** responsável pelo (i) pagamento de indenização à **CONTRATADA** por quais quer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 40% (quarenta por cento) sobre valor total do Contrato.
- 7.2.6 Caso a **CONTRATANTE** não utilize os serviços nos parâmetros descritos na Proposta Técnica/Comercial, a **CONTRATADA** se garante ao direito de cancelar o Contrato conforme os termos aqui estabelecidos e/ou solicitar uma nova proposta técnica/comercial.
- 7.3. Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, ficará a **CONTRATANTE** obrigada ao seguinte:
- 7.3.1. Pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato;
- 7.3.2. Devolução dos equipamentos da **CONTRATADA** envolvidos na prestação dos serviços, nas mesmas condições em que foram entregues à **CONTRATANTE**, ressalvado o desgaste natural provocado pelo tempo;
- 7.3.3. Pagamento de multa, no ato da rescisão (ainda que o serviço contratado não tenha sido ativado), da quantia correspondente a 30% (trinta por cento) da soma das assinaturas e/ou das mensalidades multiplicadas pelos meses remanescentes do Contrato e sem a aplicação de descontos, ou outro percentual de penalidade substituto devidamente averbado no TCS, sem prejuízo de indenização por eventuais perdas e danos havidos.

8. DO RESSARCIMENTO POR INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

- 8.1. A denúncia ou cancelamento do presente Instrumento, nos termos do item 7.1 acima está sujeita as regras de multa previstas no item 7.3. Caso a **CONTRATANTE** venha a impedir a ativação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado ou desistência, depois de assinado



o Contrato, deverá ressarcir a **CONTRATADA** pelos investimentos incorridos e portanto implicará o pagamento pela **CONTRATANTE** de montante calculado de acordo com os investimentos feitos pela **CONTRATADA**, para consecução do objeto contratual, nos termos do Parágrafo Único do artigo 473 do Código Civil Brasileiro.

8.2 Investimentos realizados nos casos de mudança de endereço, “upgrade”, “downgrade”, reprogramação, dentre outras alterações que eventualmente ocorram no decorrer do contrato, também serão consideradas para o cálculo de ressarcimento de investimentos, previsto no item 8.1.

8.3 Nos termos da cláusula 8.1 acima. Entende-se por:

- a) impedimento imotivado: a negativa da **CONTRATANTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **CONTRATADA**, sem motivo justificável;
- b) desistência: o interesse pelo cancelamento depois de assinado o Contrato após a contratação dos serviços.

9. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES E PROTEÇÃO O DE DADOS PESSOAIS

9.1 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 tratar os dados na forma da legislação vigente e da regulamentação aplicável, além de:

9.1.1 Não divulgar total ou parcialmente a existência, o objeto e/ou o conteúdo deste Contrato a quaisquer terceiros, que não a seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, dos quais deverão exigir, sob sua exclusiva responsabilidade, iguais obrigações de confidencialidade;

9.1.2 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;

9.1.3 Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato;

9.1.4 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.

9.2 As Partes declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula Nona as hipóteses em que:

9.2.1 A informação torne-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.

9.2.2 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, notificara outra Parte anteriormente à sua divulgação.

9.2.3 A revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.

9.3 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.

9.4 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.

- 9.5 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 2 (dois) anos contados de seu término, sendo o Contrato armazenado pelo prazo de 5 (cinco) anos, como forma de garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido a **CONTRATANTE** que o armazenamento dos dados pessoais dos seus usuários pela **CONTRATADA** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.
- 9.6 A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula Nona 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.
- 9.7 Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei ou identificadas na cláusula 9.2 deste Contrato.

10. DA SEGURANÇA

- 10.1. A **CONTRATANTE** deverá abster-se de utilizar o serviço objeto do presente Contrato para propagar ou manter portal ou site na internet com conteúdos que, mas não somente, (a) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (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 e (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.
- 10.2 A **CONTRATANTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **CONTRATADA** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiro sem decorrência da utilização indevida, pelo **CONTRATANTE**, dos serviços objeto do presente Contrato, entendendo-se como indevida, além daquelas previstas no presente Contrato e na lei, a utilização em desconformidade com o disposto no item 10.1 acima.
- 10.3 Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, a **CONTRATANTE** cumprirá as obrigações abaixo enumeradas e fará constar obrigações similares a serem assumidas por seus eventuais contratos de prestação de serviço.
- 10.3.1 Cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso dos serviços contratados.
- 10.3.2 Não utilizar os serviços contratados para colocar, transmitir ou retransmitir material ilegal, ameaçador ou abusivo, bem como qualquer tipo de material a entidades que não os solicitem expressamente.



10.3.3 Não obterou tentar obter acesso não autorizado à outra conta, anfitrião ou rede.

10.3.4 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.

10.4 Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens acima, a **CONTRATADA** poderá proceder, após comunicação formal a **CONTRATANTE**, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 7 do presente Instrumento.

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

10.6 A **CONTRATADA** não garante que seus serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não garante que qual quer informação, software ou outro material a que o **CONTRATANTE** possa ter acessado através dos meios disponibilizados pela **CONTRATADA** estarão livres de vírus, códigos debilitantes ou outros componentes maléficis.

11. DO COMBATE À CORRUPÇÃO

11.1 A **CONTRATADA** se compromete, reconhece e garante que:

11.1.1. Tanto a **CONTRATADA**, 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 Relevante, cumprirão a todo momento durante o Compromisso Relevante (incluindo, se for o caso, a aquisição dos produtos 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”);

11.1.2. Em relação ao Compromisso Relevante, a **CONTRATADA**, 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” 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;

11.1.3. A **CONTRATADA** conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este Contrato e ao Compromisso Relevante;

11.1.4. A **CONTRATADA** 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;

11.1.5. A **CONTRATADA** comunicará de imediato à **CONTRATANTE** eventual descumprimento de qualquer das obrigações descritas nas letras (a), (b) e (c) desta Cláusula. Caso ocorra tal descumprimento, a **CONTRATANTE** se reserva o direito de exigir da **CONTRATADA** a adoção imediata de medidas corretivas apropriadas;



11.1.6. As manifestações, garantias e compromissos da **CONTRATADA** constantes nesta Cláusula serão aplicáveis na sua totalidade a qualquer terceiro sujeito ao controle e influência da **CONTRATADA**, ou que atue em seu nome, com relação ao Compromisso Relevante; de forma que a **CONTRATADA** 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 pela **CONTRATADA** com relação ao Compromisso Relevante, será cedido, transferido ou subcontratado a qualquer terceiro sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATANTE**;

11.1.7. A **CONTRATADA** certificará periodicamente que cumpre com esta Cláusula sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**.

12. DESCUMPRIMENTO.

12.2.1. 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 letra (e) desta Cláusula, este Contrato poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela **CONTRATANTE**, e a **CONTRATANTE** não será obrigada a pagar qualquer valor devido à **CONTRATADA**.

12.2.2. Na medida do permitido pela legislação aplicável, a **CONTRATADA** indenizará e isentará a **CONTRATANTE** 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 da **CONTRATADA** de suas obrigações contidas nesta Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”.

12.2.3. A **CONTRATANTE** terá o direito de auditar o cumprimento, por parte da **CONTRATADA**, de suas obrigações e manifestações constantes na presente Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”. A **CONTRATADA** cooperará totalmente com qualquer auditoria, revisão ou investigação realizada pela **CONTRATANTE** ou em nome desta.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra Parte em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.

13.2 Sem prejuízo do disposto no item 12.1 acima, a responsabilidade das Partes decorrente do descumprimento de quais queiro brigações previstas no presente Contrato será limitada, para efeitos de apuração de indenização, às perdas diretas havidas pela parte prejudicada, não ultrapassando dito valor, em qualquer hipótese, o montante equivalente ao valor da última mensalidade do(s) serviço(s) contratado(s), multiplicada pelo número de meses de vigência contratual.

13.3 A **CONTRATADA** reserva-se o direito de substituir a solução utilizada para a prestação do serviço, sempre que conveniente ou necessário à prestação do serviço contratado, ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica, mediante notificação prévia, garantida a regular prestação do serviço objeto deste Instrumento.

13.4 As relações entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** deverá ser sempre por escrito, ressalvando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

13.5 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.

13.6 O presente Contrato não confere a qualquer das Partes poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra.



- 13.7 Sendo uma das Partes compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa da outra Parte, obriga-se esta última a ressarcir a Parte inocente dos ônus legais e financeiro sem que esta vier a incorrer.
- 13.8 A **CONTRATADA** 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, por má utilização do serviço pelo **CONTRATANTE** ou por qualquer outro fato alheio a **CONTRATADA**.
- 13.9 A **CONTRATADA** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CONTRATANTE** a terceiros.
- 13.10 É de inteira e total responsabilidade do **CONTRATANTE** qualquer informação ou uso inadequado que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.
- 13.11 A titularidade de qualquer produto desenvolvido, seja programa, sistema, material escrito, ou qualquer outro, pela **CONTRATADA**, no âmbito dos serviços aqui contratados, caberá sempre a **CONTRATADA**, não gerando qualquer direito a **CONTRATANTE**, salvo nos casos em que tal desenvolvimento faça parte do projeto inicial e assim esteja expresso na Proposta Técnica/ Comercial.
- 13.12 A **CONTRATANTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da **CONTRATADA** no Brasil. A **CONTRATANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **CONTRATADA**.
- 13.13 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.
- 13.14 A restrição prevista na cláusula acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da VIVO, empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

14. DA INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

- 14.1. A **CONTRATADA** tem diferentes tecnologias disponíveis para entregar seus serviços, incluindo subcontratação de parceiros, escolhidas em razão da qualidade operacional e/ou da disponibilidade de recursos para atender os seus serviços e prazos de instalação. A **CONTRATANTE** declara aceitar as facilidades e recursos determinados pela **CONTRATANTE**, nos termos de seu contrato. Caso a **CONTRATANTE** exija alguma solução (fabricante e modelo) específica, deverá se pronunciar antes da assinatura dos documentos mencionados no item 1.2 deste Contrato.
- 14.2. A **CONTRATANTE** não poderá alegar eventual descumprimento contratual pela **CONTRATADA** caso haja alguma alteração da característica técnica que não tenha afetado a qualidade da solução ou serviço entregue ao cliente. As características técnicas da solução podem ser alteradas a qualquer momento a critério da **CONTRATADA**, de forma temporária ou permanente, caso haja necessidades de que não haja impacto na qualidade final do serviço entregue à **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** se coloca no direito de enviar em regime de comodato equipamentos seminovos, porém com capacidade técnica e operacional para atender a solução que foi escolhida.

15. DO FORO

- 15.1 As Partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio da **CONTRATANTE** para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Contrato.

São Paulo, 06 de abril de 2022

TELEFÔNICA BRASIL S/A

