

CONTRATO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS E GERENCIADOS

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 Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1690 - Tamboré - Santana de Parnaíba, por sua filial na Av. Dr. Marcos Penteado 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, filial na Av. Tamboré, 341, Bloco A, Parte, Barueri, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0159-41, e filial 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 "**TELEFÔNICA**" ou "**CONTRATADA**", e, de outro lado, pessoa jurídica de direito privada conforme qualificada em proposta assinada por ambas as partes que é parte integrante desse contrato, doravante designada simplesmente "**CONTRATANTE**", neste ato representada conforme seus atos constitutivos, e todas as partes anteriormente apontadas, denominadas, quando referidas em conjunto, "**PARTES**", têm justo e acertado celebrar o presente Contrato, doravante denominado "o Contrato", sob as seguintes cláusulas e condições:

1. OBJETO

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços profissionais de Consultoria, Desenho, Migração e Serviços gerenciados para Cloud descritos no Anexo I, II, III e IV, sendo possível a contratação de cada serviço de forma independente e, no caso dos Serviços Gerenciados, de forma contínua, conforme escopo especificado na respectiva Proposta Técnica Comercial (doravante denominadas simplesmente "Proposta").
- 1.2. A Proposta Técnica Comercial integra o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas, obrigando as Partes desde a data de sua assinatura às condições impostas neste contrato. A Proposta Técnica Comercial deverá considerar minimamente os seguintes requisitos:
 - Descrição de escopo detalhado do serviço objeto contratado;
 - Pré-requisitos para entrega do objeto contratado;
 - Responsabilidades da Contratante e da Contratada;
 - Itens fora do escopo da proposta;
 - Condições Técnicas e Premissas da prestação dos serviços;
 - Prazos de Execução e Entrega dos Serviços;
 - Preços e Formas de pagamento;
 - Outras Condições Comerciais;
 - Termo de aceite;
 - Vínculo do contrato à proposta.

2. VIGÊNCIA

- 2.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e permanecerá em vigor no prazo estipulado na Proposta Técnica Comercial.
- 2.2. Todo o escopo técnico e prazos estarão descritos na Proposta Técnica Comercial, que é parte indissociável deste Contrato.

3. DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

- 3.1. Prestar os Serviços em estrita observância às condições técnicas estabelecidas neste Contrato, incluindo seus Anexos, e Proposta Técnica Comercial, utilizando-se de equipe de trabalho tecnicamente qualificada a desempenhar suas atividades com zelo e eficiência, dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Contrato e Proposta Técnica Comercial.
- 3.2. Atender as premissas, processos e limitações impostas à entrega do serviço objeto deste contrato, conforme itens previstos abaixo e detalhados em proposta:
 - 3.2.1. Consultoria
 - 3.2.1.1. Assessment de ambientes e/ou sistemas indicados pela CONTRATANTE como escopo do serviço contratado;
 - 3.2.1.2. Avaliação dos ambientes atuais e cenários possíveis de migração
 - 3.2.1.3. Identificação da complexidade de migração e recomendações
 - 3.2.1.4. Indicação de arquitetura especializada adequada
 - 3.2.1.5. Relatório de consultoria com detalhamento da análise e conclusões.

3.2.2. Desenho

- 3.2.2.1. Desenho de arquitetura (quando considerado escopo do projeto e descrito em proposta):
 - 3.2.2.1.1. Verificação dos requisitos de rede, monitoramento, segurança e ferramentas;
 - 3.2.2.1.2. Melhoria da arquitetura atual do ambiente: automações possíveis, monitoração das aplicações e melhorias de segurança;
 - 3.2.2.1.3. Implantação da fundação da cloud (quando considerado escopo do projeto e descrito em proposta):
 - 3.2.2.1.3.1. Desenhos das contas, conectividade de rede com a nuvem, compliance com segurança na nuvem, assim como monitoramento e gerenciamento da mesma;
 - 3.2.2.1.4. Desenho e arquitetura de aplicações nativas de cloud (quando considerado escopo do projeto e descrito em proposta).

3.2.3. Migração

- 3.2.3.1. Execução do planejamento movendo as aplicações e/ou dados para cloud;
- 3.2.3.2. Criação e controle de atividades e cronograma;
- 3.2.3.3. Entrega de topologia e documentação do ambiente migrado;
- 3.2.3.4. Entrega do termo de aceite ao concluir a migração.

3.2.4. Serviços Gerenciados

- 3.2.4.1. As equipes de Projetos, Operações e Arquitetura tem como responsabilidade implementar e configurar todos os entregáveis descritos no escopo da Proposta Técnica Comercial deste Nível de Serviços Gerenciados.
- 3.2.4.2. Verificação dos requisitos de rede, monitoramento, segurança e ferramentas;
- 3.2.4.3. Melhoria da arquitetura atual do ambiente: automações possíveis, monitoração das aplicações e melhorias de segurança;
- 3.2.4.4. Implantação da fundação da cloud (quando considerado escopo do projeto e descrito em proposta);
- 3.2.4.5. Desenhos das contas, conectividade de rede com a nuvem, compliance com segurança na nuvem, assim como monitoramento e gerenciamento da mesma;
- 3.2.4.6. Enviar ou disponibilizar relatórios dos serviços ao CONTRATANTE, a depender do modelo de projeto, observadas as limitações impostas pela(s) plataforma(s) de CLOUD COMPUTING eventualmente utilizadas, conforme previsto na Proposta Técnica e Comercial.
- 3.2.4.7. CONTRATADA deverá prestar os serviços de acordo com o que for contratado e especificado na Proposta Técnica e Comercial.
- 3.2.4.8. Prestar suporte técnico nos dias e horários definidos, observando o SLA ("Service-level Agreement") indicado na Proposta Técnica e Comercial, especificamente nos casos de contratação dos SERVIÇOS GERENCIADOS.
- 3.2.4.9. Cumprir, em conjunto e dependente das ações incumbidas ao CONTRATANTE, as fases para o início da prestação dos serviços.
- 3.2.4.10. Suspender imediatamente a prestação dos serviços caso receba denúncia de que as atividades pretendidas resultem em ilícitudes.
- 3.2.4.11. A CONTRATADA não se responsabilizará por eventuais atrasos que possam ocorrer durante o desenvolvimento dos serviços Gerenciados, desde que provocados por problemas na disponibilidade causados pela(s) plataforma(s) de CLOUD COMPUTING utilizadas e/ou solicitações de modificações formuladas pelo CONTRATANTE, e/ou ausência ou morosidade de informações complementares previstos nos planos de trabalho estabelecidos.
- 3.2.4.12. Não faz parte do escopo de atuação da CONTRATADA o atendimento para manutenção ou reparo nos equipamentos do CONTRATANTE.

4. DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

- 4.1 Garantir à CONTRATADA as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes no item 4.2., durante toda a vigência do presente contrato.
- 4.2 Atender as premissas, processos e limitações impostas à entrega do serviço objeto deste contrato, conforme itens previstos:
 - 4.2.1 Liberação e disponibilização de acessos, ambientes, sistemas e informações necessários para prestação dos serviços, de acordo com o detalhamento previsto em Proposta;
 - 4.2.2 Disponibilizar responsáveis pela TI para entrevistas de levantamento de informações e ambientes;
 - 4.2.3 Fornecer as informações solicitadas nos prazos estipulados para correto cumprimento do cronograma;

- 4.2.4 Entrega de documentos e informações solicitadas pela CONTRATADA para adequada condução das atividades;
 - 4.2.5 Participação em validações e revisões;
 - 4.2.6 Aceite de Topologia do ambiente migrado;
 - 4.2.7 Assinatura do Relatório Final da Consultoria ou Termo de Aceite da Entrega do Serviço. O aceite se dará no prazo de 05 (cinco) dias úteis após submetido a validação.
- 4.3. Os relatórios entregues estarão sujeitos ao limite de até 2 (duas) notificações de ajustes e ressalvas por parte da CONTRATANTE.
- 4.4. A CONTRATADA apreciará e decidirá o pedido de ajuste no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de recebimento da notificação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência de acordo com o escopo objeto deste contrato, devendo informar a CONTRATANTE o novo prazo para entrega do ajuste de acordo com a sua complexidade.
- 4.5 Utilizar os serviços objeto do presente Contrato, exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido cedê-los a terceiros, a qualquer título, sob pena de responsabilização. Para os fins da presente cláusula, não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro que, sob a responsabilidade da CONTRATANTE e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do serviço disponibilizado sem autorização prévia da CONTRATADA.
- 4.6 Assumir integralmente, toda a responsabilidade pelas informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato.
- 4.7 Realizar o pagamento a CONTRATADA no prazo estipulado e a partir do período de cobrança previsto no item: 6.1 deste contrato.
- 4.8 A CONTRATANTE deverá adotar regras e procedimentos que possibilitem e permitam o controle mensal do consumo dos Serviços descritos na proposta técnico comercial, sendo este controle de sua única e exclusiva responsabilidade.
- 4.9 Pagar pontualmente pelos serviços contratados tal como definidos na proposta técnico comercial.
- 4.10 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes, para tudo o que decorra do presente contrato, pela plataforma de gerenciamento de serviços em TI "Remedy", o canal de atendimento da CONTRATADA, sendo esse o meio aceito por ambas as Partes como hábil para tal finalidade.
- 4.11 Arcar pontualmente com os custos de licenciamento do(s) programa(s) de computador e softwares de terceiros cuja responsabilidade seja direta ou indireta do CONTRATANTE necessários à prestação dos serviços gerenciados.
- 4.12 Observar, cumprir e aceitar os termos e condições para o uso dos serviços de CLOUD COMPUTING objeto deste contrato, os quais lhe poderão ser apresentados pela CONTRATADA ou, se for o caso, diretamente pela(s) plataforma(s) de CLOUD COMPUTING que se venha a utilizar na arquitetura definida para a execução deste contrato, conforme disposto na Proposta Técnica Comercial.
- 4.13 A CONTRATANTE deverá ativar e manter ativo o(s) acordo(s) de suporte técnico de nível "Comercial" ou superior, diretamente com a CONTRATADA, que prestará o serviço conjuntamente com a equipe da própria CONTRATANTE.
- 4.14 A CONTRATANTE entende e reconhece que a(s) plataforma(s) de CLOUD COMPUTING eventualmente utilizadas poderá(ão), a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, modificar ou revisar os termos de uso mencionados na Proposta Técnica e Comercial e no Anexo de Serviço, independentemente de comunicação prévia nesse sentido.
- 4.15 A CONTRATANTE se compromete em acessar regularmente tais documentos para verificar as alterações dos termos e condições que regerão o uso dessa(s) plataforma(s) e a dar seu "de acordo" e consentimento às versões atualizadas e/ou revisadas, sob pena de suspensão dos serviços.
- 4.16 Seguir as políticas de segurança de informação dispostas no item 8.
- 4.17 A CONTRATANTE declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis no item 8, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.
- 4.18 A CONTRATANTE declara, ainda, que é responsável perante a CONTRATADA por quaisquer danos causados em decorrência da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.
- 4.19 Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que os serviços de cloud computing possam ser utilizadas para fins ilícitos, por terceiros, devendo observar as obrigações contratuais estabelecidas nos respectivos contratos de serviços de CLOUD COMPUTING de uso de software.
- 4.20 Implantar as atualizações relativas aos requisitos técnicos necessários para o correto funcionamento da virtualização dos servidores, conforme comunicado pela CONTRATADA sob pena de não cumprimento do SLA ("Service Level Agreement") por parte da CONTRATADA e / ou plataforma(s), conforme aplicável.
- 4.21 Permitir a realização de auditorias relacionadas aos serviços descritos na Proposta Técnica e Comercial, pela CONTRATADA ou pela(s) plataforma(s) de CLOUD COMPUTING utilizadas durante a vigência desse contrato e 1 (um) anos após o seu término, com aviso prévio de 10 dias.
- 4.22 A CONTRATANTE deverá observar o descrito na política de segurança de acordo com o descrito na Proposta Técnica e Comercial.

- 4.23 A CONTRATANTE entende, aceita e reconhece que será de sua exclusiva obrigação o controle do consumo dos serviços objeto deste contrato, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer obrigação de comunicação ou aviso prévio com relação aos valores incorridos e limites atingidos pela CONTRATANTE em cada mês de vigência do Contrato.
- 4.24 Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a CONTRATADA se compromete em revisar periodicamente o limite do consumo dos serviços utilizados, conforme condições acordadas com a CONTRATANTE e análise de crédito a ser realizada pela CONTRATADA com relação à quitação das faturas relacionadas ao Contrato pela CONTRATANTE.

5. RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

- 5.1. Não se estabelece por este Contrato qualquer vínculo empregatício dos empregados da CONTRATADA em relação à CONTRATANTE, a qual permanecerá isenta de qualquer responsabilidade ou obrigação com relação aos empregados ou subcontratados da CONTRATADA envolvidos nos serviços direta ou indiretamente.
- 5.2. A prestação dos serviços deverá ser dirigida por prepostos da CONTRATADA, a qual deverá designar ao menos um de seus colaboradores para fazer a interface com a CONTRATANTE sobre o modo e a qualidade da execução dos serviços.
- 5.3. A CONTRATADA assume total responsabilidade, sobre os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes do vínculo mantido em relação aos seus empregados na execução do objeto deste Contrato, isentando a CONTRATANTE de quaisquer obrigações, comprometendo-se formalmente a reembolsar à CONTRATANTE todas e quaisquer despesas ou custos que esta tenha desde que comprovadamente desembolsado a este título.

6. PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

- 6.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA, os valores especificados em Proposta Técnica Comercial, os quais serão devidos a partir do Assinatura do Termo de Aceite de Entrega do Serviço pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 4.2.7 deste contrato, ou ainda a cada entrega realizada pela CONTRATADA, quando definido que o projeto será faseado, sendo que esta condição deverá ser acordada entre as partes e prevista em Proposta Técnica Comercial.
- 6.2. Em caso de não haver resposta ou manifestações por parte da CONTRATANTE, através do meio previsto, dentro do prazo estipulado no item 4.2.7, o serviço será considerado automaticamente aceito e se iniciará a cobrança dos valores devidos previstos em Proposta Técnica Comercial.
- 6.3. O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:
- 6.3.1. Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. 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.
- 6.4. 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:
- 6.4.1. Suspensão da prestação do serviço e entregas previstas, ficando o restabelecimento das atividades condicionada à liquidação total dos débitos vencidos; e
- 6.4.2. Inclusão do débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.
- 6.5. A CONTRATANTE poderá contestar os valores constantes dos documentos de cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:
- 6.5.1. A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela contestada;
- 6.5.2. A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contado da data de vencimento do débito, com registro através da Central de Relacionamento: 10315 > Opção 2 (identificar como PJ) > Opção 2 > digitar código 1629 e-mail: servicosdigitais@vivo.com.br, acompanhada das respectivas fundamentações;
- 6.5.2.1. O prazo previsto no item 6.3 e subitens será suspenso na data da formulação da contestação e apenas na hipótese de a 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.
- 6.5.3. 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.
- 6.5.3.1. Em caso de procedência, a CONTRATADA emitirá, se necessário, novo documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pela CONTRATANTE no prazo nele indicado.

6.5.3.2. 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 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 Proposta. 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. 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 os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os 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 ou benefícios decorrentes desta alteração.
- 6.8. O valor referente à prestação dos serviços é devido no ato de assinatura da Proposta Técnica Comercial e cobrado conforme condição prevista no item 6.1. Caso a CONTRATANTE venha a requerer o cancelamento do serviço antes do prazo previsto para início da cobrança e durante a execução do mesmo, o respectivo valor será cobrado no ato do cancelamento de acordo com item 7.1.

7. EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 7.1. A CONTRATANTE poderá rescindir o presente Contrato, mediante entrega de notificação prévia, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à CONTRATADA, sendo devido i) o pagamento de 30% das parcelas vincendas devidamente atualizadas para cobrir os custos decorrentes da instalação e desativação do serviço, sem prejuízo da aplicação das demais disposições legais existentes; ou ii) o pagamento de 30 % do valor pago. Dentre eles o que for maior.
- 7.2. A CONTRATADA poderá rescindir o presente Contrato, mediante entrega de notificação prévia, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, à CONTRATANTE, sem qualquer multa, penalização ou ônus.
- 7.3. O presente Contrato poderá ser resolvido por qualquer das Partes, motivadamente, nas seguintes hipóteses:
- 7.3.1. Qualquer das Partes deixar 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.
- 7.3.2. Decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;
- 7.3.3. Suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas.
- 7.4. Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, ficará a CONTRATANTE obrigada ao seguinte:
- 7.4.1. Pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato;
- 7.5. A CONTRATANTE está ciente e de acordo que nos casos em que solicitar o cancelamento ou suspensão voluntária dos serviços, o prazo de execução da alteração por parte da CONTRATADA é de até cinco (5) dias úteis a contar da confirmação que o pedido foi realizado pelo responsável legal da empresa solicitante.
- 7.6. A CONTRATANTE está ciente que precisa encaminhar à CONTRATADA por questões de segurança e representatividade as informações: Razão Social, CNPJ, Nome do Solicitante, RG, Telefones, E-mail, Conta, Produto e Motivo, por meio de registro através da Central de Relacionamento: 10315 > Opção 2 (identificar como PJ) > Opção 2 > digitar código 1629 e-mail: servicosdigitais@vivo.com.br. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de cinco (5) dias úteis para processamento.

8. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

- 8.1. Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão as informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de:
- 8.1.1. 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;
- 8.1.2. 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;
- 8.1.3. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato;
- 8.1.4. 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.

- 8.2. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula 8 as hipóteses em que:
- 8.2.1. 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;
 - 8.2.2. 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
 - 8.2.3. A revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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 CONTRATANTES, 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. Todos os direitos de ambas as partes, em referência ao sigilo e proteção aos dados, estarão assegurados pela Lei Geral de Proteção aos Dados (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

9. SEGURANÇA

- 9.1. A CONTRATANTE deverá abster-se de utilizar o serviço objeto do presente Contrato para propagar ou manter portal ou site na internet com conteúdo 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 (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.
- 9.1.1. A CONTRATANTE garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a CONTRATADA será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pela 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 9.1 acima.
- 9.2. 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 CONTRATANTES seus Contratos de prestação de serviço:
- 9.2.1. Cumprir com todas as leis e regulamentos locais que regem o uso dos serviços contratados;
 - 9.2.2. 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;
 - 9.2.3. Não obter ou tentar obter acesso não autorizado à outra conta, anfitrião ou rede;
 - 9.2.4. 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.

- 9.3. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens 9.1 e/ou 9.2 acima, a CONTRATADA poderá proceder, após comunicação formal à CONTRATANTE, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 7.2.1. do presente instrumento.
- 9.4. O uso dos serviços pela CONTRATANTE, pelos CONTRATANTES da CONTRATANTE ou por qualquer outro usuário autorizado por esta, será de responsabilidade da CONTRATANTE e/ou de seus CONTRATANTES, estando os mesmos sujeitos a todas as leis e regulamentações que se aplicarem.
- 9.5. A CONTRATADA não garante que seus serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não garante que qualquer informação, software ou outro material a que a CONTRATANTE possa ter acessado através dos meios disponibilizados pela CONTRATADA estará livre de vírus, códigos debilitantes ou outros componentes maléficos.

10. CUMPRIMENTO DAS LEIS DE COMBATE A CORRUPÇÃO

- 10.1. A CONTRATADA se compromete, reconhece e garante que:
- a) 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 Relevante¹, 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”);
 - b) 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”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;
 - c) a CONTRATADA conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este contrato e ao Compromisso Relevante;
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) 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.
 - g) a CONTRATADA certificará periodicamente que cumpre com esta Cláusula sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 10.2. Descumprimento.
- a) 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) da Cláusula anterior, este contrato poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela CONTRATANTE, e a CONTRATANTE não será obrigada a pagar qualquer valor devido à CONTRATADA.
 - b) 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”.

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, 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.

- 10.3. 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.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra Parte em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.
- 11.1.1 Sem prejuízo do disposto no item acima, a responsabilidade das Partes decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações 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 faltantes para o término da vigência contratual.
- 11.2. Eventuais solicitações de ampliação, redução, reprogramação e/ou alteração feitas pela CONTRATANTE, após a assinatura deste contrato incluindo seus Anexos, e Proposta Técnica Comercial serão objeto de estudo de viabilidade e de novo projeto técnico, sendo a CONTRATANTE responsável por todos os custos adicionais decorrentes destas solicitações, as quais serão formalizadas através de aditivo contratual.
- 11.3. A CONTRATANTE, para obter quaisquer esclarecimentos, terá à sua disposição a Central de Relacionamento da CONTRATADA pelo telefone número: 10315 > Opção 2 (identificar como PJ) > Opção 2 > digitar código 1629 e-mail: servicosdigitais@vivo.com.br
- Poderá, ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados no endereço eletrônico www.telefonica.com.br/empresas.
- 11.4. As relações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão ser sempre por escrito, ressaltando os entendimentos verbais motivados pela urgência e deverão ser formalizados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- 11.5. 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.
- 11.6. A titularidade de qualquer produto desenvolvido, seja programa, sistema, material escrito, ou qualquer outro pela CONTRATADA, no âmbito dos serviços aqui contratados, caberá sempre à CONTRATADA, não gerando qualquer direito à CONTRATANTE.
- 11.7. 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.
- 11.8. A restrição prevista na cláusula acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da CONTRATADA ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.
- 11.9. A CONTRATANTE declara estar ciente e concorda com todas as Cláusulas deste Contrato bem como as condições indicadas nas Propostas ou Solicitações de Serviços quando utilizadas no ato da contratação do serviço, comprometendo-se a cumpri-los integralmente, incluindo suas possíveis alterações futuras, as quais serão sempre formalizadas pela CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 dias a contar se sua publicação

12. FORO

- 12.1. Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo - SP para dirimir quaisquer dúvidas que venham a emergir da execução do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, com 2 (duas) testemunhas instrumentárias, para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Paulo, 17 de julho de 2023.

TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S/A

ANEXO I - SERVIÇOS DE CONSULTORIA

1- DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço de Consultoria, visa mapear e avaliar os ambientes de TI da CONTRATANTE fornecendo recomendações para apoiá-la em sua transformação digital.

A consultoria pode contemplar atividades seguintes áreas de trabalho:

- a) Consultoria para avaliação de migração de sistemas e/ou ambientes de TI para Cloud ou entre Clouds (públicas e/ou privadas);
- b) Outras consultorias a serem definidas ou necessárias em projetos específicos, a serem definidos entre as partes.

Todo o escopo técnico e prazos estarão descritos na Proposta Técnica Comercial, **que é parte indissociável deste Contrato.**

Faz parte do escopo do Serviço de Consultoria, a realização do Assessment do ambiente a ser avaliado, onde serão levantadas as informações relacionadas a hardware, software, dependências e integrações, a depender do escopo do projeto contratado. No caso de projetos que exijam outros tipos de levantamento, os mesmos deverão estar descritos na Proposta Técnica Comercial.

Poderão ser utilizadas ferramentas específicas, proprietárias ou de terceiros, para coleta e análise dos sistemas que fazem parte do escopo do projeto, em comum acordo entre as partes.

Além do Assessment, as atividades abaixo podem compor o Serviço de Consultoria:

- Análise de adoção e apresentação dos cenários possíveis de migração para a nuvem;
- Indicação de arquitetura especializada por tecnologia;
- Definição da complexidade de migração por aplicação, e recomendações;
- Identificação do grau de maturidade do ambiente para migrar para cloud, roteiro e grupos para movimentação;
- Scorecard e Roadmap nas dimensões financeira e técnica;
- Relatório de decisão com detalhamento da análise e conclusões.

2- MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço de Consultoria é adquirido através de projeto com prazo para conclusão, conforme a necessidade técnica e cronograma estabelecidos em Proposta Técnica Comercial.

2.2. A cobrança do serviço se dará conforme condições comerciais apresentadas no presente instrumento e em Proposta Técnica Comercial.

3- PRAZOS

3.1. Serão considerados os prazos estabelecidos em Proposta Técnica Comercial, sendo necessário alinhamento e formalização de cronograma.

ANEXO II - SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO

1- DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço de Migração compreende a migração de dados e aplicações para a nuvem, seja ela pública ou privada. A migração pode ocorrer de ambientes On Premises para Cloud, ou entre Clouds.

Os projetos de migração são conduzidos de forma customizada, de acordo com as necessidades e planejamento realizado junto a **CONTRATADA**.

Todo o escopo técnico e prazos estarão descritos na Proposta Técnica Comercial, que é parte indissociável deste Contrato.

Fazem parte do escopo do Serviço de Migração:

- Validação da abordagem da migração;
- Definição das ondas de migração e esforços necessários;
- Planos de migração por grupos pré-definidos em tempo de projeto;
- Implantação da fundação da cloud: desenhos das contas, conectividade de rede com a nuvem, compliance com segurança na nuvem;
- Plano de verificação de conformidade do ambiente de destino, entre outros a serem definidos e especificados em Proposta Técnica Comercial;
- Execução do planejamento movendo as aplicações e/ou dados para cloud;
- Criação e controle de atividades e cronograma;
- Entrega de topologia e documentação do ambiente migrado.

As migrações podem ser faseadas com intuito de minimizar os impactos ao ambiente, através de metodologias já conhecidas e executadas pela **CONTRATADA**.

Poderão ser considerados projetos com Transformação digital (consultoria que envolva Desenho e Implantação para análise específica para melhorias do ambiente do **CONTRATANTE**, como automações, desenvolvimento e etc).

Os serviços poderão ser prestados de forma remota, respeitando as limitações e especificações do projeto.

Poderão ser utilizadas ferramentas específicas, proprietárias ou de terceiros, para a execução da migração, em comum acordo entre as partes.

2- MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço de Migração é adquirido através de projeto com prazo para conclusão, conforme a necessidade técnica e cronograma estabelecidos em Proposta Técnica Comercial.

2.2. A cobrança do serviço se dará conforme condições comerciais apresentadas no presente instrumento e em Proposta Técnica Comercial.

3- PRAZOS

3.1. Serão considerados os prazos estabelecidos em Proposta Técnica Comercial, sendo necessário alinhamento e formalização de cronograma.

ANEXO III - SERVIÇOS VIVO EXPERT

1- DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço Vivo Expert, visa disponibilizar 4 (quatro) ofertas de suporte para os ambientes de TI da CONTRATANTE fornecendo recomendações para apoiá-la na contratação de nossos produtos.

As ofertas contidas nesse produto são:

- a) Serviço para Suporte a Office 365;
- b) Serviço para Suporte a Google Workspace;
- c) Serviço para Construção e Manutenção de Sites;
- d) Serviço para Implementação a Vivo Gestão de Vendas.

A prestação desses serviços, será realizada com equipe própria da CONTRATADA – CloudCo.

Os serviços acima, serão ofertados juntamente com a venda de licenças O365, licenças Google Workspace, Vivo Construtor de site e Vivo Gestão de Vendas, cabendo ao CONTRATANTE optar ou não pela contratação.

As atividades (macro) abaixo compõe nossas ofertas dentro do Vivo Expert:

- Configurações para utilização com segurança, dos recursos ofertados nos aplicativos contidos no pacote de licenças adquiridos – O365 e GW;
- Mão de obra para criação e configuração do site – Vivo Construtor de Site;
- Mão de obra para Configuração e “carga inicial” de informações/ dados do CONTRATANTE, para utilização do produto Vivo Gestão de Vendas.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE (ITEM C):

O CONTRATANTE deverá abster-se de utilizar o serviços relacionados ao item C: 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. 1.4. Ao acionar o painel de controle e publicar o anúncio, o CONTRATANTE se responsabiliza integralmente pelo conteúdo ali publicado, isentando a CONTRATADACLOUD de qualquer responsabilidade que possa advir das informações ali constantes.

2- MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço Vivo Expert é adquirido na modalidade de faturamento recorrente e ativado dentro do prazo de vigência do contrato (12 meses), de acordo com o acionamento realizado pelo CONTRATANTE através de nossa central de atendimento – CR Digital. Informações de acionamento, serão enviadas na Proposta Comercial.

2.2. A cobrança do serviço se dará conforme condições comerciais apresentadas no presente instrumento e em Proposta Técnica Comercial.

3- PRAZOS

3.1. Serão considerados os prazos estabelecidos em Proposta Técnica Comercial.

ANEXO IV SERVIÇOS GERENCIADOS DE CLOUD CONTRATADA

1- DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Os Serviços Gerenciados Cloud da Telefónica Tech objetivam promover a gestão contínua dos ambientes em nuvem pública. O foco desta gestão segue as boas práticas de arquitetura (well-architected), onde a gestão é direcionada para a Gestão de Desempenho, Gestão de Custos, Gestão de segurança, Gestão de Confiabilidade, Gestão dos Serviços e Rotinas, Monitoramento e Observabilidade e Operações de TI.

As ofertas contidas nesse produto são:

- ✓ Gestão de Desempenho
 - Revisão das boas práticas de Arquitetura
 - Monitoramento de ponto de entradas e URLs
 - Gestão de capacidade de infraestrutura
 - Avaliação de performance do Banco de Dados
- ✓ Gestão de Segurança
 - Gestão de Identidade e Acesso para Nuvem Segura
 - Configuração de usuário e grupos de acesso
 - Configuração de Autenticação de Múltiplo Fator – MFA
 - Análise de Conformidade – Consultiva e alinhada com CONTRATANTE
 - APSN - Análise de postura de segurança de nuvem
 - SRA – Assessment de Riscos de Segurança
 - Prevenção e análise de proteção contra ameaças*
 - Teste de Intrusão (Pentest)*
 - Análise de Vulnerabilidades*
 - * Entregas em parceria com a CyberCo
- ✓ Gestão de Custos (FinOps)
 - Configurações de Alertas de Custos em cloud
 - Disponibilização de relatórios diários dos custos em cloud
 - Acesso a dashboards de custos
 - Recomendações de otimizações de custos
 - Configuração de ambientes
 - Gestão de reserva de instâncias
 - Cadência com time de FinOps – Alinhada com CONTRATANTE
- ✓ Gestão de Confiabilidade
 - Gestão de backup e restore
 - Implantação de DR
 - Relatórios mensal de jobs de backup
 - BIA (Business Impact Analysis)
 - Planos de continuidade de negócio
 - Gestão de crises
 - Gestão da governança
- ✓ Gestão de Serviços e Rotinas
 - Criação de conta cloud
 - Serviços considerados
 - Criação e configuração de VMs e instâncias
 - Configurações de regras de dimensionamento
 - Configuração de políticas de automatização
 - Configuração de recursos de armazenamento
 - Configuração de gatilhos de alertas
 - Ativação de recursos das clouds: Azure, AWS, GCP (a entrega demanda avaliação prévia do time técnico)
 - Horas de solicitações de serviços mensais
 - 3 horas para o NS Padrão
 - 5 horas para o NS Básico
 - 10 horas para o NS Avançado
 - 20 horas para o NS Customizado
- ✓ Monitoramento e Observabilidade
 - Monitoramento e observabilidade para os seguintes cenários, dependendo do pacote contratado:

- Cloud
 - VM
 - Storage
 - Apps
 - WEB
 - Network
- Atuação de forma reativa ou proativa, dependendo do NS contratado

A prestação desses serviços, será realizada com equipe própria da CONTRATADA – CloudCo.

Os serviços acima, serão ofertados juntamente com a venda de serviços de infraestrutura em nuvem (IaaS), cabendo ao CONTRATANTE optar pela não contratação.

As atividades (macro) abaixo compõe nossas ofertas dentro dos Serviços Gerenciados CONTRATADA:

- ✓ Implementação de recursos de segurança, custos, desempenho e confiabilidade;
- ✓ Entrega de serviços de rotina sob demanda;
- ✓ Automação do monitoramento e observabilidade;
- ✓ Operação para SO, BD, Cloud e Middleware;
- ✓ ITSM para gerenciamento de serviços de TI;
- ✓ Setup planejado;
- ✓ Customização de serviços.

2- MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço Gerenciado de Cloud CONTRATADA é adquirido na modalidade de faturamento recorrente e ativado dentro do prazo de vigência do contrato (12, 24 ou 36 meses), de acordo com o acionamento realizado pelo CONTRATANTE através de nossa central de atendimento – CR Digital. Informações de acionamento, serão enviadas na Proposta Comercial.

2.2. A cobrança do serviço se dará conforme condições comerciais apresentadas no presente instrumento e em Proposta Técnica Comercial.

3- PRAZOS

3.1. Serão considerados os prazos estabelecidos em Proposta Técnica Comercial.