



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

São partes deste contrato, o **CLIENTE**, qualificado na Proposta Técnica-Comercial (Anexo I) e a **TELEFÔNICA IOT, BIG DATA E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.308.475/0001-24, com sede na Alameda Xingu, nº 200, sala 1001, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP, CEP 06455-030, doravante denominada **VIVO**, têm ajustado entre si o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente Contrato a prestação dos serviços relacionados ao portfólio de soluções digitais de ativação de ponto comercial fim a fim com escopo de trabalho e níveis de serviço estabelecidos neste contrato e **seus anexos**.

Inclui, nessa prestação os seguintes serviços:

- **Módulo Musical:** disponibilização de conteúdos de áudio (músicas) para o **CLIENTE**;
- **Módulo Interativo:** fornecimento e configuração de conteúdos digitais desenvolvidos para interação através de telas táteis e Wi-Fi Social
- **Módulo Visual:** configuração e distribuição de conteúdos no ambiente através de telas (telas não inclusas neste contrato)
- **Módulo Controle:** fornecimento de informações relativas ao fluxo de clientes através dos módulos como controle de audiência, contador de pessoas, gestor de filas e enquete de satisfação.

CLÁUSULA SEGUNDA – CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

2.1 Módulo Visual

O Módulo Visual é um canal de comunicação que permite distribuir conteúdo direcionado ao público em estabelecimentos comerciais ou em lugares públicos, através de dispositivos como telas, projetores ou totens.

O sistema centralizado de gestão do conteúdo controla todas as bases dos dispositivos, por diferentes acessos e níveis de operação. É possível desenvolver e atualizar os conteúdos dos canais contratados de acordo com o pacote solicitado (descrito no anexo I deste contrato), além de contratar de forma esporádica conteúdos especiais.

A produção do conteúdo pressupõe o envio por parte do cliente do material base do conteúdo, fontes, imagens e elementos gráficos. Não inclui compra de imagens, som, música, filmagem ou locução.

O desenvolvimento de conteúdo inicial e mensal é realizado até a produção de material 2D, caso o cliente opte por produção 3D, haverá custo adicional de produção. Este serviço só é necessário uma vez no início na configuração da solução, independentemente do número de pontos.

Direitos autorais do conteúdo transmitido nos canais

Os direitos autorais do conteúdo e imagens enviadas pelo cliente para o desenvolvimento dos canais é uma responsabilidade do cliente.

Produção de conteúdo mensal

Após o desenvolvimento de conteúdos iniciais, o modelo de oferta inclui o pacote de produção de 3 conteúdos mensais para manter o canal atualizado. Assim como no desenvolvimento inicial de conteúdos, a produção do conteúdo mensal pressupõe o envio do material base por parte do cliente.



Serviços opcionais - Desenvolvimento de conteúdos adicionais

Existem outras produções específicas de conteúdo que também podem ser solicitadas pelo cliente: é o caso de materiais em 2D e 3D, conteúdos interativos, flash e catálogos diferenciados.

Conteúdos em 2D e 3D

Normalmente, as produções em 2D e 3D são utilizadas para recriar imagens que tenham dimensão espacial com profundidade e ou movimento. Estes conteúdos são modelados especificamente dando uma visualização ainda mais fidedigna às embalagens de produtos, espaços físicos, mobílias, etc.

A diferença entre o 2D e o 3D é que no 2D o desenho criado tem uma dimensionalidade, por exemplo, no caso de embalagens, dá-se sentidos de tamanho e para ambientes, dá-se os sentidos de esquerda e direita.

Já em 3D podemos perceber os sentidos de cima, baixo e fundo, o que deixa a imagem mais definida, ou próxima da realidade.

Como o cliente final costuma ater sua atenção ao conteúdo transmitido de no mínimo 10 segundos a no máximo 30 segundos, os formatos desenvolvidos podem ser ofertados da seguinte forma:

- Produção de conteúdo de vídeo 2D até 10s
- Produção de conteúdo de vídeo 2D 10s a 30s
- Produção de conteúdo de vídeo 3D** até 10s
- Produção de conteúdo de vídeo 3D** 10s a 30s

Conteúdos em Flash

Os conteúdos em flash são desenvolvidos para situações que requeiram uma animação ou movimento. É uma dinamização do conteúdo anteriormente estático para uma atmosfera que recria uma movimentação que identifique que há uma vida ao conteúdo, ou animações específicas que tomam ainda mais a atenção dos clientes.

Os conteúdos em flash podem variar em produções de 10 segundos a 30 segundos, conforme abaixo:

- Produção de conteúdo de flash até 10s
- Produção de conteúdo de flash 10s a 30s

Conteúdos Interativos/Catálogos:

Para produções de conteúdos que serão transmitidos em telas táteis, são necessários conteúdos interativos que necessitem de um toque ou estímulo do cliente.

Normalmente os conteúdos são:

- Produção de conteúdo Interativo
- Catálogo com 3 Níveis (Menu Principal - Menu seções - Page Info).

Como funciona a reprodução dos conteúdos nos canais:

O Setup-Box é um terminal dedicado à reprodução de conteúdos do módulo visual. O seu software de reprodução de conteúdos, faz a transferência dos conteúdos para cada um dos canais, playlists e suas informações de dados associadas à nossa plataforma central, que os armazena localmente e os reproduz nas telas conforme a programação definida centralmente. Conta em adicional com uma aplicação de monitoramento que além de vigiar a estabilidade do sistema, elimina todas as possíveis janelas de erros, diálogos de sistema, etc.

2.2 Módulo Controle:

2.2.1 Contador de Pessoas:

O contador de pessoas requer o uso de um sensor de contagem encarregado de contabilizar a entrada e saída de clientes. Este sensor é responsável por coletar as informações de contagem e enviá-lo a o servidor. Devido a seus algoritmos internos, os sensores de contagem da VIVO proporciona uma precisão de contagem > 95%.

As informações obtidas:

- Exibição de entradas, saídas, de fluxo, de dados acumulados, etc. com diferentes tipos de gráficos e tabelas de dados numéricos associados.
- Visualização de dias a intervalos de uma hora, as comparações dos mesmos, diferentes períodos de tempo definidos semana agregação, etc ...
- Indicação da semana ou períodos semanais, comparações entre eles, etc ...
- Exibição de meses ou períodos mensais, as comparações deles, etc ...
- Visualização e anos comparativas dos mesmos.

2.2.2 Medição de Audiência:

O serviço de medição de audiência permite que através da captação de imagens feitas por um visor, conhecer o público dos dispositivos e por quanto tempo olham para o conteúdo que é transmitido na tela. As câmeras estão instaladas nas telas, passando despercebido pelo cliente para que eles não interfiram nas audiências. Os dados coletados pelas câmeras são completamente anônimos e nenhuma imagem do cliente é armazenada. Através de imagens, o serviço permite a obtenção de estatísticas precisas e confiáveis sobre o número de impactos de uma ação, bem como a classificação dos dados por sexo e idade. Adicionalmente, o serviço permite modificar em tempo real o conteúdo que está sendo transmitido em função do tipo de público que constitui a audiência real do dispositivo.

- Câmera Web: Instalada junto ao computador dedicado ao Vivo Onthespot, o serviço requer o uso de um visor ou webcam junto à tela. Este visor é responsável por capturar as imagens da audiência das telas; estas imagens serão analisadas pelo software instalado no computador para a obtenção dos dados de audiência em tempo real.
- Software: Será instalado em dedicado ao serviço e analisará as imagens captadas pela webcam, obtendo os dados dos clientes, segmentando por sexo e idade.

2.2.3 Gestão de Filas

O sistema de gestão de filas integra-se ao módulo Visual, descrito neste documento, através de um ambiente web; isto permite designar na grade uma “parte” da tela para que seja visualizado o chamador de turnos, que na criação de fundos seria um container web, e o restante dos containers seriam os utilizados habitualmente para sinalização digital. O sistema de gestão de filas constitui uma solução integral que permite tornar mais eficiente o processo de atendimento nas lojas de atendimento ao público, registrando os movimentos de pessoas, distribuindo a carga de trabalho, e efetuando análises e relatórios.

O serviço é composto por impressora térmica para emissão de tickets com número de atendimento, software de aplicação para a gestão do atendimento, computador padrão com software de base. Os demais itens técnicos que compõe o serviço estão no anexo I deste contrato.

2.2.4 Enquete de Satisfação

Real-time Customer Satisfaction é o estado da arte em monitoramento da satisfação do cliente em tempo real.



Com o RTCS, a empresa contratante e todas as suas lojas poderão não apenas conhecer a satisfação dos seus clientes em tempo real, como também identificar os aspectos que mais impactam na satisfação e lealdade destes clientes, otimizando os investimentos necessários ao aumento da satisfação e lealdade dos clientes.

Fluxo de atividades

Na sequência da contratação do serviço, será coletado junto ao contratante um conjunto de informações que permitirão:

- Saber quantos e quais pontos de venda irão aderir ao serviço, bem como as agregações a que pertence cada um
- Conhecer o negócio de modo a definir os indicadores para avaliação da satisfação e desenvolver as questões apresentadas na plataforma de coleta de dados
- Obter a(s) logomarca(s) para personalização de plataforma e relatórios, se aplicável.

Customização Da Solução

Para cada contratante, a solução é personalizada de acordo com as informações coletadas no briefing, compreendendo:

1. Especificação do Modelo de Satisfação
2. Elaboração do questionário
3. Concepção do(s) relatório(s)
4. Parametrização das plataformas de coleta de dados e visualização de resultados

Instalação e testes

Após a customização, realizada em back office, procede-se à instalação das plataformas/disponibilização das informações de acesso ao interlocutor designado no contratante e efetuam-se os testes de funcionamento do sistema.

Produção

A solução está pronta para ser utilizada pela empresa contratante e seus pontos de venda.

As avaliações coletadas por cada tablet serão reunidas numa única base de dados que produzirá os resultados a serem visualizados em tempo real nas plataformas Central e Loja.

Relatórios e consultoria

Anualmente, na sequência da estimação do Modelo de Satisfação do Cliente, a empresa contratante receberá um relatório contendo os resultados consolidados até aquele momento e uma consultoria completamente personalizada com base nos resultados do Modelo de Satisfação.

Esta consultoria, parte fundamental da solução, evidenciará os pontos fortes e fracos do negócio do contratante, identificará os aspectos do negócio que mais impactam na satisfação do seu cliente e dará recomendações completamente operacionalizáveis para o aumento da satisfação e da lealdade dos clientes.

2.3 Serviço Musical:

O Módulo musical é um serviço que permite aos clientes receber e escutar conteúdos musicais programados por parte dos especialistas em música em suas instalações. O cliente precisa de apenas um dispositivo, denominado Music Box,



que permite receber os conteúdos musicais conectado a uma instalação sonora que distribui o som entre os diferentes pontos do local. O dispositivo para a recepção dos conteúdos pode ser através de duas modalidades: hardware ou software, da forma como o cliente optar (mais adiante é feita uma explicação mais detalhada e extensa de cada um dos sistemas). Para poder prestar o serviço de forma correta e com qualidade, o cliente precisa de uma linha ADSL, sobre a qual será conectado o hardware receptor da música (Music Box). É imprescindível que o cliente disponha de uma linha de comunicação para poder realizar a renovação dos conteúdos musicais que contrate. Os conteúdos musicais se organizam em forma de canais e estes, por sua vez, integram-se dentro de diferentes “pastas” em função da necessidade que suprem. A equipe de especialistas em música (Music Lab) é a encarregada de realizar a programação e renovação periódica dos conteúdos musicais que compõem cada canal. A frequência de renovação, assim como a quantidade de conteúdos a serem renovados, depende do tipo de canal e da frequência de criação de novos conteúdos por parte da indústria fonográfica.

2.4 Social Wi-Fi

O serviço oferece Wi-Fi aos clientes do estabelecimento comercial em troca de uma publicação em seu mural do Facebook. A solução é uma aplicação móvel destinada à cadeia de lojas ou centros comerciais para que possam oferecer suas ofertas aos visitantes com uma simples conexão Wi-Fi para seu dispositivo móvel. Esta ferramenta online permite criar campanhas de Social Media e gerir todas as métricas e resultados de estas campanhas.

O serviço inclui:

- Ponto de acesso (AP) Wi-Fi de última geração configurado para operar com a plataforma de social Wi-Fi que inclui fonte de alimentação e POE.
- Firmware (versão 15) implementado em cada AP, que permite a conexão do serviço com Facebook

As antenas são instaladas nos locais onde estão os roteadores e se conectam ao servidor para informar os dados de conexão dos clientes finais na rede Wi-Fi. A solução não está integrada com nossa plataforma, dispõe de uma ferramenta de gestão e controle onde se geram informes periódicos com as métricas obtidas do cliente. O cliente deve entrar nesta rede com seu usuário de Facebook. Caso o usuário final não tenha perfil no Facebook, é possível que se faça o acesso através do preenchimento de um formulário, com campos a serem definidos de acordo com premissas previamente acordadas.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA VIVO

3.1. É de responsabilidade da **VIVO** todas as obrigações previstas neste Contrato, bem como na Proposta Técnica-Comercial (Anexo I) do serviço anexa ao presente instrumento.

3.2. A **VIVO** disponibilizará equipe de suporte para a orientação quanto ao funcionamento do serviço.

3.3. Efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva no aplicativo necessário ao regular funcionamento dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

3.4. A **VIVO** deverá comunicar ao **CLIENTE**, com 01 (uma) semana de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção do serviço prestado.



CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 4.1. O **CLIENTE** deve pagar à **VIVO** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.
- 4.2. Informar a **VIVO** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre qualquer mudança que possa afetar a prestação de serviços, permitindo que esta tenha tempo suficiente para preparar e implementar as alterações necessárias, conforme tais alterações ou mudanças que afetem a prestação dos serviços. O Cliente deverá fornecer informações suficientes com relação às suas necessidades.
- 4.4. Manter acesso internet para a utilização do sistema, dentro das especificações técnicas acordadas na Proposta Técnica-Comercial (Anexo I).
- 4.5. Manter atualizado o cadastro dos usuários que acessam o sistema e suas restrições.
- 4.6. Comunicar internamente e aos seus outros prestadores de serviços, o escopo de contrato com a **VIVO**.
- 4.7. Não gerenciar diretamente nenhum funcionário ou terceiros da **VIVO** alocados ou em atendimento nos sites do cliente.
- 4.8. Disponibilizar os recursos necessários e profissionais qualificados para a interface durante a execução dos serviços contratados e validação das informações disponibilizada pela **VIVO**.
- 4.9. Remunerar a **VIVO** de acordo com o disposto na Proposta Comercial (Anexo I), para os serviços descritos na Proposta Técnica (Anexo I).
- 4.10. Liberar, caso necessário, o acesso aos prepostos da **VIVO** mediante prévia autorização de sua parte.
- 4.11. Disponibilizar os regulamentos de segurança da informação, bem como todo material afeto ao tema, em tempo hábil para conhecimento e aplicação da **VIVO**.
- 4.12. Arcar com as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de funcionários, em caso de visitas, abrangendo o território nacional para os casos em que não estão cobertos conforme propostas técnica e comercial (Anexo I).
- 4.13. O **CLIENTE** deverá indenizar a **VIVO** por mau uso, perecimento ou não devolução dos sistemas, equipamentos ou instalações conforme especificado no Anexo I

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E DA EXTINÇÃO

- 5.1. O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura, e tem validade pelo prazo acordado na Proposta - Técnica-Comercial (Anexo I), sendo renovado automaticamente caso não haja manifestação por nenhuma das partes.
- 5.2. O contrato poderá ser denunciado por qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita de uma parte à outra, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 5.3. O encerramento deste contrato na hipótese prevista em 5.2, acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as respectivas obrigações ainda vigentes.
- 5.4. O presente contrato poderá ser rescindido imediatamente, de pleno direito, nas seguintes hipóteses:
 - 5.4.1. Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas;
 - 5.4.2. Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;
 - 5.4.3. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;
 - 5.4.4. Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes;



5.4.5. Se o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **VIVO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

6.1. O **CLIENTE** pagará mensalmente os valores devidos pela prestação do serviço objeto do presente Contrato e seus Anexos a partir do momento da sua adesão.

6.2. Os valores devidos em decorrência da prestação do serviço objeto deste Contrato estão disponíveis através dos Canais de Atendimento e a contratação será efetivada na forma do disposto na cláusula 10.4.

6.3. O **CLIENTE** autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam faturados em nome da **VIVO**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. Os valores deste contrato poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, tendo como data base o mês de adesão ao serviço ou na menor periodicidade admitida pela legislação vigente, pela variação percentual acumulada do índice IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Amplo, apurado nos 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste, ou em caso de sua extinção, por outro índice oficial que vier a substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA – DO INADIMPLEMENTO

8.1. O não pagamento, pelo **CLIENTE**, dos valores devidos à **VIVO** nos termos da Cláusula Sexta acima, na respectiva data de vencimento, acarretará a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado de forma “pró-rata die”, tudo incidente sobre o valor vencido e não pago, corrigido monetariamente na menor periodicidade permitida em lei de acordo com a variação percentual acumulada do índice IPC, tornando-se como índice base o divulgado no mês anterior ao do vencimento da mensalidade e como índice reajuste o divulgado no mês anterior ao da efetiva purgação da mora, ou no caso de sua extinção, por outro índice que vier a substituí-lo.

8.2. Os serviços contratados nos termos deste Contrato serão bloqueados após 30 (trinta) dias de inadimplência, ficando seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido(s) da multa e juros.

8.3. Os serviços contratados nos termos deste Contrato serão cancelados após 90 (noventa) dias de inadimplência pelo **CLIENTE**, permanecendo devidos os valores não pagos e em atraso à **VIVO**.

CLÁUSULA NONA – DO REGIME TRIBUTÁRIO

9.1. Todos os tributos incidentes sobre a mensalidade relativa à prestação do serviço já estão inclusos no valor estabelecido na cláusula 6.2.

9.2. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pelo serviço, valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste Contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. As Partes obrigam-se por si e por seus sucessores, a qualquer título, à plena execução deste Contrato.



10.2 . A desistência ou omissão de uma das Partes em exigir o cumprimento pela outra Parte, de qualquer cláusula ou condição deste Contrato, ou qualquer tolerância concedida ou demonstrada por uma das Partes à outra, não implica qualquer renúncia de direito, nem deverá desobrigar, exonerar ou de alguma forma afetar ou prejudicar o direito da Parte que, a qualquer tempo, exigir o cumprimento de cláusula ou condição fixada neste Contrato.

10.3 . O **CLIENTE** deverá indenizar a **VIVO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa em virtude do uso inadequado do serviço ora contratado.

10.4 . O presente contrato deverá ser firmado através da aceite do **CLIENTE**, via telefone, quando a venda for realizada por "callcenter", ou assinatura de Proposta Técnico Comercial – Anexo I, que será parte integrante e inseparável desse contrato. O aceite do **CLIENTE** ou o pagamento da primeira fatura relativa à prestação do serviço objeto deste instrumento, implica na aceitação, pelo **CLIENTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

10.5 . 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.

10.6. A restrição prevista na cláusula 10.5 acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias das partes ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

10.7. O **CLIENTE**, neste ato, autoriza expressamente a **VIVO** a enviar ao **CLIENTE**, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **VIVO**, empresas a esta relacionadas ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CLIENTE** a qualquer momento por meio de equipe de suporte.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

11.1. Caso as dúvidas e divergências decorrentes desse Contrato não possam ser dirimidas de comum acordo entre as partes, fica eleito o Foro do domicílio do **CLIENTE**, como competente para solucioná-las renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.