



## CONTRATO DE SERVIÇOS DE CLOUD E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente particular, a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, São Paulo - SP, com CNPJ/MF nº 02.558.157/0001-62, doravante denominada **VIVO** e, de outro lado, **CLIENTE**, devidamente identificado na Solicitação de Serviço, na Proposta de Prestação de Serviço ou nos dados informados no canal de televidas ou no canal online, doravante designadas em conjunto como PARTES, e, cada uma delas, individual e indistintamente, como PARTE, têm entre si, justo e acertado, o presente Contrato de Serviços de Cloud (“Contrato”), na forma e condições que seguem, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

### 1. DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela **VIVO** ao **CLIENTE**, dos serviços de Cloud e serviços de valor adicionado, especificados no Formulário de Solicitação de Serviço (doravante, “Solicitação”), bem como, na correspondente Proposta de Prestação de Serviço (doravante, “Proposta”).

1.2. Tanto para a contratação realizada por meio do canal de televidas, como por meio do canal online, o aceite de voz e o eletrônico serão considerados para fins de concordância integral e adesão às presentes disposições deste Contrato.

1.2.1. A Solicitação, a Proposta, o acordo realizado por meio do canal de televidas ou canal online, se houverem, integram o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas nos documentos descritos acima prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos, nesta ordem: (i) o Contrato, (ii) Solicitação ou o acordo realizado por meio do canal televidas ou online e (iii) a Proposta.

### 2. DA VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura da Solicitação e ou Proposta e vigorará pelo período nele descrito. Para a contratação realizada por meio do canal de televidas, será considerada a data e o prazo do acordo realizado. E para as contratações por meio do canal online, será a data do aceite eletrônico e vigorará pelo prazo contratado descrito no portal da **VIVO**.

2.2. Ao término da vigência do Contrato por prazo determinado, este será prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que não haja, através central de relacionamento, manifestação prévia em sentido contrário de qualquer das Partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência.

2.2.1. Em caso de renovação do contrato, os valores poderão ser alterados, caso seja pactuado entre as Partes.

2.3. A **VIVO** pode alterar, encerrar ou remover características e/ou funcionalidades do serviço como um todo, periodicamente. Todas as mudanças serão notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas.

2.4. Quando aplicável, a **VIVO** pode alterar, desativar ou desaprovar qualquer API dos serviços periodicamente, porém irá realizar os maiores esforços comerciais para continuar o suporte a versões anteriores de qualquer API alterada ou desaprovada por 12 meses após alteração, encerramento ou desaprovação, salvo se assim procedendo (a) resulte um problema de segurança ou propriedade intelectual, (b) haja onerosidade econômica ou técnica, ou (c) seja necessário para que a **VIVO** cumpra com as leis ou solicitações de entidades governamentais.

2.5. A **VIVO** pode alterar, encerrar ou adicionar contratos de níveis de serviço periodicamente. Todas as mudanças serão notificadas quando houver



alteração substancial ou o encerramento de ofertas.

### 3. DOS DIREITOS E DEVERES DA VIVO

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

3.1.1. Respeitar as cláusulas deste Contrato.

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

3.1.3. Quando aplicado, efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos seus equipamentos ou sob suas responsabilidades nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

3.1.4. Comunicar ao **CLIENTE**, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados (com exceção de manutenções de emergência).

3.1.5. Atender às reclamações do **CLIENTE**, relativas a falhas ou degradações dos serviços. Para efeitos do presente Contrato, será considerada indisponibilidade (“Indisponibilidade”) a paralisação ou degradação do serviço que impossibilite seu uso pelo **CLIENTE**, conforme os parâmetros de disponibilidade estabelecidos no item SLA do Anexo do serviço contratado. Não serão objeto de desconto, e, portanto, serão expurgados do cálculo da Indisponibilidade, os seguintes eventos:

3.1.5.1. Interrupções em que a **VIVO** não tenha sido acionada pelo **CLIENTE** para reparar os serviços afetados, salvo se disposto de forma diversa no Descritivo e/ou Proposta;

3.1.5.2. Interrupções motivadas pelo **CLIENTE**.

3.1.5.3. Interrupções dos serviços provocadas por causas imputáveis ao **CLIENTE**;

3.1.5.4. Interrupções programadas para manutenção preventiva e técnicas, desde que previamente informada ao **CLIENTE**, conforme item 3.1.4 do presente Contrato;

3.1.5.5. Interrupções mutuamente definidas pelas Partes;

3.1.5.6. Interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior;

3.1.5.7. Aqueles especificados nos correspondentes Descritivos que fizerem parte integrante do presente Contrato.

3.1.6. A contagem do período de Indisponibilidade terá início com a abertura de um chamado na central de relacionamento **VIVO**, sendo encerrada por ocasião da baixa de referido chamado quando da conclusão do reparo.

### 4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

4.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, o **CLIENTE** se obriga a:



4.1.1. Respeitar as cláusulas deste Contrato.

4.1.2. Pagar a mensalidade à **VIVO**, na respectiva data de vencimento, nos termos do item 8.

4.1.3. Utilizar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, sendo-lhe vetado: (i) instalar qualquer software não revestido de todas as permissões e licenças de uso; (ii) alterar, copiar, excluir, fazer engenharia reversa de qualquer software existente no serviço.

4.1.4. Assumir integralmente, sem solidariedade da **VIVO**, seja a que título for, toda a responsabilidade perante terceiros pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato.

4.1.5. Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela **VIVO** em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data de ativação. É considerado ativado quando os recursos computacionais são entregues em quantidade e característica descritos em Proposta, Solicitação de Serviço, acordo realizado por meio do canal de televendas ou canal online, não estando vinculado a ativação dos serviços e aplicações do **CLIENTE** na plataforma. Ultrapassado este prazo sem que haja qualquer manifestação do **CLIENTE**, os serviços serão considerados tacitamente aceitos e serão faturados conforme cláusula 9.

4.1.5.1. Nos casos em que a pendência do aceite do serviço, seja única e exclusivamente do **CLIENTE**, os serviços serão considerados tacitamente aceitos e serão faturados conforme cláusula 9.

4.1.6. Reconhecer o direito da **VIVO** a efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE** conforme item 3.1.4 deste documento, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos.

4.1.6.1. O **CLIENTE** concorda em aplicar o máximo de esforço possível para cumprir com qualquer requerimento de manutenção que for solicitado pela **VIVO**.

4.2. O **CLIENTE** será responsável pelo desenvolvimento e utilização de qualquer aplicativo, salvo se dita responsabilidade for atribuída expressamente à **VIVO**, na Solicitação, Proposta e/ou Descritivo, canal de televendas ou canal online.

4.3. Tendo em vista a vedação da cláusula 4.1.3 (ii), a negociação de termos e valores para a aquisição de licenças de instalação de softwares e de aplicativos fornecidos por terceiros é de total responsabilidade e risco do **CLIENTE**.

4.4. Caso o **CLIENTE** não renove seus contratos de software, todo e qualquer ônus resultante de uma inconformidade detectada em eventual auditoria que venha a ser realizada, será única e exclusiva do **CLIENTE**.

## 5. DA ANTICORRUPÇÃO

5.1. O **CLIENTE** declara para todos os fins que:

5.1.1. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, o **CLIENTE**, nenhum de seus administradores, diretores, empregados, agentes e/ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, entregaram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer vantagem, pecuniária ou de qualquer outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, a favor ou proveniente de executivos,



empregados ou qualquer outra pessoa ligada a organizações internacionais, nacionais ou locais, públicas ou privadas (“Funcionário Público”<sup>1</sup>), ou a favor ou proveniente de qualquer outra pessoa que seja relevante em relação a negociação de contratos, outorga de licenças, permissões ou outras autorizações, públicas ou privadas (“Pessoa Relevante”), relacionadas de alguma forma a este Contrato (“Compromisso Relevante”).

5.1.2. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, adotou todas as medidas razoáveis para impedir que terceiros sujeitos ao seu controle ou influência determinante, ou atuando em seu nome, ofereçam, prometam, entreguem, autorizem, solicitem ou aceitem de Funcionário Público ou Pessoa Relevante, qualquer vantagem, pecuniária ou de outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, de alguma forma relacionados com este Contrato (“Compromisso Relevante de Terceiros”).

5.1.3. Cumprirá, integralmente e em todo momento, em relação com e no decorrer da vigência deste Contrato, todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis relacionados ao combate à corrupção em qualquer jurisdição em que os negócios objeto deste Contrato serão conduzidos, incluindo, em todos os casos, as disposições e regras estabelecidas na lei Anti-Corrupção no Exterior dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act) (“FCPA”), (coletivamente, “Leis sobre Combate à Corrupção”). Para fins do disposto nesta cláusula, serão considerados atos de corrupção: aceitar ou oferecer suborno, pagamentos impróprios<sup>2</sup>, extorsão, oferta de emprego, tráfico de influências e/ou quaisquer outros atos similares ou equivalentes, envolvendo Funcionário Público ou Pessoa Relevante, assim como lavagem de dinheiro proveniente de ato de corrupção.

5.1.4. Cumprirá, adicionalmente, os Princípios de Atuação do Grupo Telefônica (“Princípios de Atuação”), que poderão ser atualizados periodicamente pela **VIVO**, e estão disponíveis no link <http://www.telefonica.com.br>.

5.1.5. Tem e manterá durante toda a vigência do presente Contrato, as suas próprias políticas e procedimentos para assegurar a conformidade com as Leis sobre Combate à Corrupção, que deverão ser compatíveis com os Princípios de Atuação e suficientes para garantir de forma razoável que violações as Leis sobre Combate à Corrupção serão prevenidas, detectadas e dissuadidas.

5.1.6. Comunicará imediatamente à **VIVO** eventual violação de qualquer das obrigações decorrentes do previsto nesta cláusula; neste caso, a **VIVO** solicitará ao **CLIENTE** a adoção imediata das ações apropriadas e corretivas necessárias para cumprir as Leis sobre Combate à Corrupção. Caso contrário, ou se as medidas corretivas não forem adotadas em seu devido tempo, a **VIVO** poderá, a seu critério, suspender o Contrato ou rescindi-lo; todos os valores devidos em decorrência do Contrato até o momento da suspensão ou rescisão, serão pagos, na medida do permitido pela legislação aplicável.

5.1.7. O não cumprimento do disposto em toda esta cláusula será considerado infração grave a este Contrato e conferirá a **VIVO** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade.

5.1.7.1. A suspensão ou cancelamento do contrato não exime o **CLIENTE** do pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço.

5.1.8. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **VIVO** de e contra todas e quaisquer reivindicações, danos, perdas, penalidades, custos (incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios) e despesas decorrentes ou relacionadas a qualquer violação de suas obrigações previstas nesta cláusula.

## 6. DA INSTALAÇÃO, AUTO INSTALAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Para os serviços instalados/aprovisionados pela **VIVO**, após a implantação do serviço, o **CLIENTE** receberá um e-mail a ser enviado pela **VIVO**,

---

<sup>1</sup> “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, repartições, agências, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.



para o endereço de e-mail informado no momento da contratação, informando a disponibilização do serviço.

6.1.1. É de responsabilidade do **CLIENTE** fornecer um endereço de e-mail válido para envio das credenciais iniciais de acesso.

6.1.2. Para configurações iniciais e disponibilização do primeiro acesso ao **CLIENTE** via portal ou para implantações padrão (Exceto Projetos Especiais), o prazo padrão de implantação é de 7 (sete) dias úteis após a assinatura da Solicitação de Serviço, bem como, na correspondente Proposta de Prestação de Serviço, no acordo realizado por meio do canal televendas, quando a contratação for realizada por meio telefônico, se houver ou no aceite eletrônico realizado por meio do canal online através do portal da **VIVO**, se houver (Prazo sujeito à análise de crédito).

6.1.3. Para os Projetos Especiais, ou seja, qualquer configuração e/ou necessidade de serviços de implantação adicionais que sejam diferentes das que estão no catálogo de Venda Direta e/ou portal de serviços, ela será considerada um projeto especial e o prazo de implantação será negociado de comum acordo entre o **CLIENTE** e **VIVO**.

6.1.4. A ativação dos serviços é de responsabilidade do **CLIENTE**, através do portal e instruções detalhadas contidas nos manuais disponíveis nos portais disponibilizados pela **VIVO**.

6.1.5. A **VIVO** não se responsabilizará pela não instalação ou não utilização dos serviços por parte do **CLIENTE**.

6.2. A **VIVO** disponibilizará uma central de atendimento ao **CLIENTE**, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, por meio dos quais a **VIVO** prestará Assistência Remota/Suporte técnico.

**Open Cloud, Cloud Server, Cloud Datacenter, Cloud Plus, Cloud Backup (àqueles que fizeram a aquisição de serviço avulso), 156 Digital, Cloud Azure, Cloud AWS e Suporte Vivo Cloud:**

0800 151 551 - Opção 3 (código 8882 para Atendimento e Cancelamento e código 1629 para Suporte Técnico)

**Apontador, Construtor de Sites, Licenças Microsoft e Cloud Backup (àqueles que fizeram a aquisição em pacotes com serviços de telecomunicações: banda larga, voz fixa, voz móvel)**

0800151 551 - Opção 1 (código 7139 para Suporte Técnico) 10315 – Atendimento e Cancelamento

6.2.1. Poderá, ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados, no endereço eletrônico [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou ainda no portal de utilização do serviço.

6.3. O suporte técnico contempla as seguintes atividades:

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

Não estão cobertos para serviço de suporte técnico:

- Softwares que tenham sido adquiridos no mercado e incorporados ao serviço e/ou não homologados pela plataforma;

- Quando não contratado, o gerenciamento dos softwares fornecidos no serviço, além da verificação, validação e aplicação de pacotes de correções sobre os mesmos (Ex. Sistemas operacionais e aplicações), bem como criar, aplicar e gerenciar políticas e atividades de backup de instâncias e aplicações dos serviços;
- Rede corporativa (LAN) de propriedade do **CLIENTE**;
- Defeitos ocasionados por falha nas instalações do **CLIENTE**;
- Abertura de chamados de usuários que não fazem parte da equipe de suporte do **CLIENTE**, este deve instruir e garantir que não haverá interação direta de seus usuários finais com a Central de Relacionamento da **VIVO**;
- Suporte funcional, se não contratado;
- Desenvolvimento de softwares ou scripts;
- Instalação, configuração e operação de aplicações desenvolvidas pelo **CLIENTE**.

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

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

- **Suporte 1º nível:** Realizado pelas equipes de Help Desk e de Operação que trabalham 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento a qualquer nível de severidade de problemas.
- **Suporte 2º nível:** Realizado pela equipe de Suporte que trabalha on e off site, para atendimento de chamados de todas as severidades.
- **Suporte 3º nível:** Realizado pela equipe de Especialistas que trabalham on e off site e são acionados para atendimento dos chamados quando o 2º nível não consegue solucioná-lo. Em caso de indisponibilidade total do ambiente, o chamado é enviado simultaneamente para as equipes de Suporte de 1º, 2º e 3º níveis.

Os tempos de atendimento estão descritos abaixo, de acordo com o nível de severidade:

Severidade	Prazo
Crítico (Critical)	<4 horas
Alto (High)	<8 horas
Médio (Medium)	<72 horas
Baixo (Low)	120 horas

Severidade	Descrição
Crítico (Critical)	Indisponibilidade total de componentes de infraestrutura causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao <b>CLIENTE</b> . Alto consumo de recursos da infraestrutura gerando indisponibilidade aos serviços prestados ao <b>CLIENTE</b> .
Alto (High)	Indisponibilidade parcial de componentes de infraestrutura não causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao <b>CLIENTE</b> . Alto consumo de recursos na infraestrutura gerando lentidão ao <b>CLIENTE</b> , mas não causando indisponibilidade de serviços.
Médio (Medium)	Alto consumo de recursos da infraestrutura e que não geram impactos ao <b>CLIENTE</b> .
Baixo (Low)	Solicitações de qualquer natureza (acompanhamentos, alinhamentos, informações)



6.4.2. O chamado será concluído com o "de acordo" dado por um dos três administradores designados (quando houver), anteriormente, pelo **CLIENTE**, ou, na ausência, pelo seu representante legal, sendo o contato efetuado por telefone ou e-mail. Se o **CLIENTE** não formalizar o aceite em até 24 horas após o envio do e-mail, o chamado será fechado automaticamente.

## 7. DA ATIVAÇÃO COMERCIAL

7.1. A ativação comercial dos serviços se dará no momento de disponibilização do serviço pela **VIVO** através de portal e envio do e-mail conforme cláusula 4.1.5.

## 8. DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** deverá pagar à **VIVO**, na modalidade de mensalidades fixas, os valores especificados na Solicitação de Serviço, Proposta, por meio do canal

televendas, ou canal online, os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços conforme cláusula sexta e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente ("Documentos de Cobrança").

8.2. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** deverá pagar à **VIVO** pelos serviços na modalidade "pagamento por uso" os valores calculados mensalmente com base nas tarifas publicadas no site do produto no momento de fechamento da fatura do **CLIENTE** e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente ("Documentos de Cobrança").

8.2.1. Os valores de qualquer novo Serviço ou nova característica de Serviço vigorarão quando atualizarmos estes itens no site do produto, salvo se expressamente firmarmos de outro modo. A **VIVO** poderá aumentar ou adicionar novos valores para quaisquer serviços existentes.

8.3. 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 ao **CLIENTE** a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.

8.4. O valor referente à instalação e/ou ativação dos serviços, quando houver, é devido no ato da solicitação e cobrado na instalação/ativação do mesmo. Caso o **CLIENTE** venha a requerer o cancelamento do serviço antes da instalação/ativação, o respectivo valor será cobrado no ato do cancelamento para indenização dos custos operacionais.

8.5. O **CLIENTE** será o único responsável pelo uso adequado do serviço, nos termos da legislação vigente. No caso de suspeita de fraude, a critério da **VIVO**, o serviço poderá ser suspenso ou cancelado com a rescisão de pleno direito do contrato com culpa exclusiva do **CLIENTE**.

8.5.1. A suspensão ou cancelamento do contrato não exime o **CLIENTE** do pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço.

## 9. DO FATURAMENTO E COBRANÇA

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



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

9.1.2. 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 **VIVO**, acompanhada das respectivas fundamentações;

9.1.3. O prazo previsto no item 11.2 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese de a **VIVO** 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 11.2.

9.1.4. A **VIVO** 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.

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

9.1.4.2. Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o **CLIENTE** seja informado da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 11.1 incidentes desde a data de vencimento original do débito.

9.1.5. Os valores promocionais, descontos e bonificações para provas, quando existentes, são válidos durante os 30 (trinta) primeiros dias contados a partir da entrega do serviço e/ou produto, estando o **CLIENTE** automaticamente elegível ao faturamento a partir do 31\* (Trigessimo primeiro) dia de consumo do serviço/produto, independente de manifestação por escrito quanto ao encerramento do período de testes, desconto ou promoção. Caso o **CLIENTE** opte pelo cancelamento do serviço, o mesmo deverá manifestar-se através dos canais de atendimento e/ou canal de contratação do serviço sobre o encerramento da contratação.

## 10. DO REAJUSTE

10.1. Open Cloud, Cloud Server, Cloud Datacenter, Cloud Plus, Licenças Microsoft, Construtor de Sites, Cloud Backup (àqueles que fizeram a aquisição de serviço avulso), 156 Digital, Cloud Azure, Cloud AWS e Suporte Vivo Cloud:

10.1.1. 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 a cada 12 meses, a contar da data de ativação do serviço, ou na menor periodicidade admitida pela legislação. Na falta deste índice, será aplicado, *pro rata temporis*, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

10.2. Apontador e Cloud Backup (àqueles que fizeram a aquisição em pacotes com serviços de telecomunicações: banda larga, voz fixa, voz móvel).

10.2.1. Os valores deste contrato poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, tendo como data base o mês de agosto de cada ano, ou na menor periodicidade admitida pela legislação vigente, pela variação percentual acumulada do índice IPC – Índice de Preço ao Consumidor, 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.

## 11. DO INADIMPLEMENTO

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





moratórias:

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

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

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

11.2. Após 07 (sete) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 11.1 acima, o **CLIENTE** estará sujeito ao seguinte:

11.2.1. Suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento deste condicionado à liquidação total dos débitos vencidos; e

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

11.2.3. A **VIVO** não irá apagar por um prazo de até 23 dias, após a suspensão, qualquer parte do conteúdo do **CLIENTE**, exceto se de outra forma estabelecido neste Contrato. Durante este período, o **CLIENTE** poderá recuperar o conteúdo dos serviços apenas se tiver quitado todos os débitos referentes ao uso do serviço com a **VIVO**. Após esse período o conteúdo será apagado definitivamente.

## 12. DA MULTA

12.1. No caso de violação ou infração de qualquer das cláusulas e/ou condições pactuadas neste Contrato fica a PARTE INFRATORA obrigada ao pagamento de multa, não indenizatória, equivalente a 3 (três) vezes o valor da média dos 3 (três) últimos faturamentos valorados relativos ao objeto do presente Contrato.

12.2. A multa estabelecida na cláusula 12.1 acima, de comum acordo pelas Partes, deverá ser paga pela PARTE INFRATORA a PARTE PREJUDICADA em até 30 (trinta) dias da constatação de qualquer inadimplemento contratual.

12.3. Não obstante a multa supramencionada, a PARTE INFRATORA ainda responderá por todo e qualquer dano que a PARTE PREJUDICADA sofra em razão de violação/infração as condições pactuadas.

## 13. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

13.1. Motivadamente: O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, nas seguintes hipóteses:

13.1.1. Quando a outra Parte deixar de cumprir as obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 10 (dez) dias após recebida notificação da Parte prejudicada;

13.1.2. Em caso de decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;

13.1.3. Em caso de transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da outra Parte;



13.1.4. Em caso de suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas;

13.1.5. Disposição de ordem legal ou normativa que impeça a prestação do objeto deste Contrato.

132. Caso de inadimplência: O presente contrato será denunciado independentemente de qualquer aviso ou notificação escrita, após 30 (trinta) dias, contados da data do vencimento dos valores devidos e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis, inclusive, mais não somente, a inclusão do CPF/ CNPJ do **CLIENTE** nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

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

133. Imotivadamente: O **CLIENTE** poderá denunciar antecipadamente o presente Contrato, mediante a formalização através da central de atendimento conforme canais indicados na cláusula 6.2., com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, à **VIVO**. Não serão aceitos outros meios de solicitação de cancelamento.

13.3.1. Na hipótese de rescisão do contrato pelo **CLIENTE** no primeiro prazo contratual de vigência, é facultado à **VIVO**, a título de ressarcimento pelos valores investido para consecução do objeto contratual, nos termos do Parágrafo Único do artigo 473 do Código Civil Brasileiro, a cobrança do montante de 30% (trinta por cento) do saldo remanescente do valor total atualizado do Contrato, sem prejuízo de indenização por eventuais perdas e danos havidos. Para serviços On demand onde não existam investimentos por parte da **VIVO** para implantar o projeto, a multa não será cobrada, salvo se o cliente assinar algum termo adicional de serviço que mencione o contrário.

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

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

13.4.2. Manter obrigação a todos os termos deste contrato e seus anexos, quando aplicável, até a data do efetivo término.

135. Ocorrendo à extinção deste Contrato, em qualquer das hipóteses mencionadas e ainda as previstas em Lei, é de responsabilidade do **CLIENTE**, realizar o tratamento dos dados da plataforma, seja backup, migração e/ou exclusão de todas as informações, inclusive as confidenciais. Após a rescisão do contrato, todos os dados serão apagados da plataforma.

13.5.1. A **VIVO** não será responsável, em hipótese nenhuma, por qualquer realização de backup, guarda de conteúdo ou perda de informações.

## 14. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. O **CLIENTE** deverá abster-se de fazer uso do(s) produto(s), conteúdo(s), serviço(s) e/ou licenças(s) da **VIVO**, para: (a) violar a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitar a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) colocar à disposição ou possibilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, degradantes; (e) enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) a grupos de usuários deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes; (f) induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (g) induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (h) propagar



conteúdos falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (i) violar o sigilo das comunicações; (j) constituir publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (k) veicular, incitar ou estimular a pedofilia (l) incorporar vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos, (m) obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores; (n) reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais.

14.2. Administrar em caráter de exclusividade e sem qualquer solidariedade com a **VIVO**, o Login e a respectiva senha privativa, assumindo integralmente toda e qualquer responsabilidade pelo uso dos mesmos, bem por ações realizadas por meio destes, incluindo, mas não se limitando aos encargos econômicos resultantes de tal uso, especialmente no tocante a perda de dados, contaminação por vírus, invasão de redes, furto de dados ou informações, envio de mensagens eletrônicas ofensivas e/ou inoportunas a outros usuários da Internet e demais condutas que venham a prejudicar outros usuários e/ou sistemas conectados à Internet, bem como por quaisquer outras ações que estejam em desacordo com a legislação vigente.

14.3. O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **VIVO** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pelo **CLIENTE**, dos serviços objeto do presente Contrato, entendendo-se como indevida, além daquelas previstas no presente Contrato e na lei, a utilização em desconformidade com o disposto no item 14.1 acima.

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

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

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

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

14.5. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens 14.1 e/ou 14.2 acima, a **VIVO** poderá proceder, após comunicação formal ao **CLIENTE**, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 13.1.1 do presente instrumento.

14.6. A **VIVO** 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 o **CLIENTE** possa ter acessado através da infraestrutura disponibilizada pela **VIVO** estarão livres de códigos debilitantes ou outros componentes maléficis.

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

14.8. A **VIVO** não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do **CLIENTE**, na utilização do serviço, tais como uso de software e/ou



equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet, e demais atividades ilícitas praticadas através dos serviços, manipulação, substituição, intervenção ou modificação de quaisquer parâmetros de configuração do software e serviços pela **VIVO** ao **CLIENTE**, sendo este responsável por quaisquer danos que as atividades não autorizadas mencionadas nesta cláusula ocasionem à rede, equipamentos, ou software, sem prejuízo das demais responsabilidades que tais alterações possam ocasionar.

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

14.10. A **VIVO** não se responsabiliza por danos financeiros indiretos causados ao **CLIENTE** por seus clientes, de forma que a não liquidação dos débitos vencidos sujeitará ao **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, as sanções moratórias descritas no item 11.1 e subsequentes.

14.11. A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer ônus em casos que necessitem de desenvolvimentos de API para a integração com os portais da **VIVO**;

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

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

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

## 15. DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. 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, salvo nas hipóteses previstas no item 15.2, a:

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

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

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

15.2. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto na cláusula 15.1, as hipóteses em que:

15.2.1. 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;

15.2.2. 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

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

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

16.3. O **CLIENTE** será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido, ilegal ou imoral do serviço, pelo conteúdo das informações eventualmente transmitidas sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que der causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido do serviço, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a **VIVO** neste caso, considerar rescindido de pleno direito o presente Contrato mediante envio de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo **CLIENTE** dos montantes devidos, incluindo multa previstas nas cláusula 12 e 13.3.1.

16.4. O **CLIENTE** pode ter recursos provisionados e transferência de dados em diversos países simultaneamente, onde a **VIVO** disponibilize serviços de Cloud.

16.5. O **CLIENTE** CONCORDA E AUTORIZA a transferência internacional de dados pessoais, visto que hoje os dados estão hospedados no Brasil, mas eventualmente, possam ser hospedados em outros países.

16.6. O **CLIENTE** aceita que dados sejam transferidos entre as filiais globais para manutenções de rotina, diagnóstico de problemas e demais resoluções



de eventuais problemas da plataforma. Os dados utilizados para esses fins podem incluir, mas não são limitados às seguintes informações: endereços de IP, números de telefones criptografados, usuários de e-mail criptografados e senhas de usuário criptografadas.

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

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

16.9. A **VIVO** reserva-se o direito de substituir o equipamento de sua propriedade ou posse legal, bem como o meio de acesso, 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.

16.10. A **VIVO** reserva-se ao direito, a seu exclusivo e absoluto critério, de reduzir a largura de banda caso considere o consumo excessivo ou o uso incorreto. Entre os usos indevidos é considerado o fluxo massivo de conteúdo multimídia, conteúdo que incentiva ou incita ataques DDoS e qualquer outro uso que, por sua natureza, possa afetar a infraestrutura com a qual os serviços são fornecidos; ou o serviço fornecido a outros clientes. A transferência ilimitada é exclusiva para o tráfego gerado pelo serviço de data center na nuvem e não pode ser compartilhada por outros serviços ou para a navegação do usuário final.

16.11. Eventuais solicitações de ampliação, redução, reprogramação e/ou alteração feitas pelo **CLIENTE**, poderão ser objeto de estudo de viabilidade e de novo projeto técnico, sendo o **CLIENTE** responsável por todos os custos adicionais decorrentes destas solicitações, as quais serão formalizadas através de aditivo contratual.

16.11.1. As relações entre a **VIVO** e o **CLIENTE**, salvo as realizadas diretamente nos canais de relacionamento, deverão ser sempre por escrito, ressaltando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco).

16.12. 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.

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

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

16.15. A **VIVO** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CLIENTE** a terceiros.

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



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

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

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

16.20. 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.

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

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

16.22. Este Contrato obriga a **VIVO** e **CLIENTE**, assim como seus eventuais sucessores ao cumprimento das obrigações pactuadas.

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

16.24. O **CLIENTE** poderá acessar algumas funcionalidades, tecnologias e serviços que serão disponibilizados e denominados como “beta” pela **VIVO**. A utilização de serviços “beta” pelo **CLIENTE** tem a finalidade de testes e avaliação dos serviços e deve cumprir com todas as políticas e orientações deste contrato.

16.24.1. A **VIVO** poderá alterar ou adicionar restrições, incluir, reduzir ou aumentar quaisquer limites de utilização relacionados a um serviço beta, ofertas de serviço em região beta ou materiais beta a qualquer momento;

16.24.2. A **VIVO** pode suspender ou terminar o acesso e o uso de qualquer serviço beta a qualquer momento e imotivadamente em virtude própria e sem aviso prévio. Podem ficar indisponíveis ou ter sua performance negativamente afetados por manutenções programadas ou não;

16.24.3. Níveis de acordo de serviço (SLAs) não são aplicáveis aos serviços beta ou ofertas de serviço em regiões beta.

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

## 17. DO LICENCIAMENTO

17.1. Em conjunto com o uso dos serviços Cloud, o **CLIENTE** é responsável por manter licenças e aderir a quaisquer termos de licenças de softwares que utilize.

17.2. Os fornecedores de software não concedem nenhuma outra licença ou autorização de uso de nenhuma classe sobre seus direitos de propriedade intelectual, de propriedade industrial, sobre os segredos empresariais ou sobre qualquer outra propriedade ou direito relacionado ao serviço.



17.3. As licenças são concedidas de forma limitada, revogável, não-exclusiva, intransferível e não passível de sublicenciamento, durante a vigência do contrato, para:

17.3.1. Acessar e utilizar o sistema de acordo com este Contrato;

17.3.2. Copiar e utilizar o conteúdo da plataforma somente com relação ao seu uso permitido dos Serviços.

174. O **CLIENTE** não obterá direitos, nos termos do presente Contrato, nossos ou de nossos licenciados, às funcionalidades, inclusive quaisquer direitos de propriedade intelectual correlatos. Alguns conteúdos da plataforma poderão ser-lhe fornecidos sob licença em separado, tal como a Licença de Software Apache ou outra licença de fonte aberta. Em caso de conflito entre este Contrato e qualquer licença em separado, a licença em separado prevalecerá em relação a tal conteúdo.

175. O **CLIENTE** ou usuário final não poderá utilizar funcionalidades de qualquer modo ou para qualquer fim, senão da forma expressamente permitida por este Contrato. Nem o **CLIENTE** ou qualquer usuário final poderá (a) modificar, alterar, adulterar, consertar ou de outro modo criar trabalhos derivados de qualquer software incluso nas Ofertas de Serviço (salvo na medida em que o software incluído nas Ofertas de Serviço seja fornecido sob licença separada que expressamente permita a criação de trabalhos derivados); (b) reverter a engenharia, desmontar ou decompilar as Ofertas de Serviço ou aplicar qualquer outro processo ou procedimento para obter o código-fonte de qualquer software incluso nas Ofertas de Serviço; (c) acessar ou utilizar as Ofertas de Serviço com o intuito de evitar incorrer em taxas ou exceder as quotas limites de uso, ou (d) revender ou sublicenciar as Ofertas de Serviço. Todas as licenças concedidas neste Contrato são condicionadas ao seu cumprimento contínuo das disposições deste Contrato, e serão imediata e automaticamente canceladas caso sejam descumpridas qualquer dos termos ou das condições deste Contrato. Durante a Vigência e depois dela, não é possível fazer, autorizar, auxiliar ou encorajar qualquer terceiro a fazer uma reivindicação em contra nós e qualquer das nossas afiliadas, clientes, fornecedores, parceiros comerciais, ou licenciadores, em relação a qualquer violação de patente ou outra violação de propriedade intelectual das Serviços utilizados.

176. O **CLIENTE** poderá utilizar o software apenas em conjunto com os serviços Cloud da **VIVO** e não será vendido ou distribuído ao **CLIENTE**.

177. O **CLIENTE** não poderá transferir ou utilizar os softwares fora dos serviços prestados por este contrato.

178. O **CLIENTE** não poderá remover, modificar ou distorcer quaisquer direitos autorais, marcas comerciais ou direitos de propriedade contidos nos softwares.

179. A instalação de softwares adicionais não contidos no serviço é responsabilidade do **CLIENTE**.

#### 17.10. Software Microsoft

17.10.1. A **VIVO** está habilitada junto a Microsoft Informática Ltda. para oferecer os softwares da **MICROSOFT**.

17.10.2. A utilização do serviço implica a aceitação por parte do **CLIENTE** de avisos, regulamentos de uso e instruções trazidos ao seu conhecimento pela **VIVO** ou pela **MICROSOFT** na url <https://www.microsoft.com/pt-br/useterms> posteriormente a aceitação do presente contrato.

17.10.3. Todos os direitos de propriedade sobre o software pertencem exclusivamente à **MICROSOFT** e o uso pelo **CLIENTE** deverá observar o disposto nos termos e condições previstos na página web do item acima.





17.10.4. SQL Server Web Edition poderá ser utilizado apenas para suporte público e páginas web, websites, aplicações ou serviços web. Não pode ser usado para suportar aplicações de linha de negócio (Ex. CRM, ERP e outras aplicações similares).

## **18. DO FORO**

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

Este contrato esta registrado no 5° Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital, no dia 12.06.2019 sob nº1.560.910.



## ANEXO I – VIVO CLOUD SERVER

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Vivo Cloud Server é uma solução de IaaS, que disponibiliza aos nossos **CLIENTES** servidores em nuvem. Cada servidor virtual dispõe de vCPUs, memória, imagens (SO) e conectividade à internet em um modelo de auto provisão que é contratado pelo **CLIENTE** através de máquinas virtuais. O objetivo é substituir a partir de um serviço na nuvem, a necessidade de ter servidores de instalação própria, economizando em custos com aquisição e manutenção desses equipamentos, além de oferecer mais segurança dos pontos de vista físico e lógico.

O Vivo Cloud Server oferece máquinas virtuais com recursos de computação, armazenamento pré-formatadas e independentes entre si.

As configurações comercializadas do serviço estarão disponíveis dentro do portal da Vivo no endereço [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

Documentação suplementar, seus componentes, configurações e detalhamentos técnicos estão descritos nos Descritivos de Serviços, disponíveis no Portal do serviço e atualizados periodicamente.

A **VIVO** pode alterar, encerrar ou remover características e/ou funcionalidades do serviço como um todo, periodicamente. Todas as mudanças serão atualizadas nos Descritivos de Serviços e notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas.

### 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O produto Cloud Vivo Cloud Server, é adquirido pela modalidade de pagamento por uso.

2.1.1. Pagamento por uso:

2.1.1.1. A cobrança do serviço é pela utilização, ao final do ciclo de faturamento do **CLIENTE**, o consumo será medido e calculado o valor a ser pago, sendo o “Valor hora x Quantidade consumida”.

2.1.1.2. A **VIVO** não se responsabiliza por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**;

### 3. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

3.1. SLA de Plataforma

DESCRIÇÃO DO SLA	VALOR	PENALIZAÇÃO
Disponibilidade do Servidor, medido a partir da monitorização da máquina virtual. Não se considerará indisponibilidade dentro deste SLA a falha de qualquer aplicação de SW instalada na máquina virtual, incluindo o sistema operacional, tampouco aqueles que foram implantados pelo <b>CLIENTE</b> .	99,95% (Mensal)	1% da cota mensal do servidor por cada décimo percentual até um máximo de 10% do total da cota mensal do servidor.



### 3.2. Ressarcimento por Indisponibilidade do Serviço.

3.2.1. O valor a ser ressarcido por indisponibilidade de infraestrutura será estabelecido de acordo com a tabela de descontos abaixo, sendo o percentual estabelecido aplicado sobre o valor mensal contratado.

Diferenças %	Descontos %
$0 < DC \leq 2,0$	5,0
$2,0 < DC \leq 4,0$	7,5
$4,0 < DC \leq 6,0$	10,0
$6,0 < DC \leq 8,0$	12,5
$8,0 < DC \leq 10,0$	15,0
$DC > 10,0$	20,0

$DC = SLA - ID$

Onde: DC = Desconto Calculado SLA = Percentual Compromissado ID = Índice de Disponibilidade



## ANEXO II – VIVO CLOUD PLUS

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Vivo Cloud Plus, nomeado VCP, é uma solução em Cloud Computing, baseada em tecnologia VMware, que está segmentada em IaaS (Infraestrutura as a Service), uma solução completa que entrega ao **CLIENTE** infraestrutura virtual de hardware e software sobre uma plataforma elástica e flexível garantindo a máxima segurança aos **CLIENTES** que desejam confiar ou delegar seus serviços computacionais na nuvem da **VIVO**.

O serviço oferece servidores virtualizados que podem ser customizados para demandas específicas, através de funcionalidades compostas por computação, armazenamento, sistema operacional, bancos de dados, redes e segurança.

Documentação suplementar, seus componentes, configurações e detalhes técnicos estão descritos nos Descritivos de Serviços, disponíveis no Portal do serviço e atualizados periodicamente.

A **VIVO** pode alterar, encerrar ou remover características e/ou funcionalidades do serviço como um todo, periodicamente. Todas as mudanças serão atualizadas nos Descritivos de Serviços e notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas.

### 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O produto VCP, poderá ser adquirido pelas modalidades de mensalidades fixas e/ou pagamento por uso.

2.1.1. Mensalidades Fixas:

2.1.1.1. Modalidade que o faturamento é fixo por mês, conforme os valores descritos na Solicitação ou Proposta.

2.1.1.2. Nesta modalidade o **CLIENTE** pode contratar máquinas pré-definidas ou um pacote de recursos e funcionalidades (pool de recursos pré-definidos), de computação, armazenamento, sistema operacional, bancos de dados, redes e segurança podendo criar suas máquinas virtuais com configurações personalizadas que atendam a necessidade.

2.1.1.3. A **VIVO** não se responsabiliza pelos recursos contratados e não utilizados pelo **CLIENTE**, sendo obrigatório o faturamento do valor integral conforme informado na Solicitação ou Proposta.

2.1.1.4. Os recursos não utilizados não serão objeto de ressarcimento do **CLIENTE**.

2.1.2. Pagamento por uso:

2.1.2.1. A cobrança do serviço é sob demanda, ao final do ciclo de faturamento do **CLIENTE**, o consumo será medido e calculado o valor a ser pago será faturado para o cliente.

2.1.2.2. A **VIVO** não se responsabiliza por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**;

### 3. SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES



O serviço de Recuperação de Desastres (denominado tecnicamente por “Disaster Recovery as a Service” ou “DraaS”) é um serviço complementar que tem por finalidade promover a extensão (em formato de cópia) de ambientes Cloud ou On-Premises, desdobrando-o em ambiente(s) secundário(s), utilizáveis a partir de situações de risco quando o ambiente de origem torna-se indisponível, promovendo assim um cenário de alta disponibilidade.

A contratação deste serviço pode obedecer a um dos seguintes modelos, de acordo com o documento comercial oferecido, sendo:

#### 3.1.1. Modelo Auto-Gerenciado pelo Cliente;

No modelo “Auto-Gerenciado pelo Cliente”, cabe ao cliente, através do usuário administrador da plataforma, zelar pela inclusão, revisão, monitoramento e manutenção das configurações de replicação entre os ambientes de origem e a destino, ficando a **VIVO** responsável apenas pela comercialização e fornecimento das ferramentas responsáveis por realizar as atividades de replicação dos ambientes.

#### 3.1.2. Modelo Gerenciado pelo Fornecedor;

No modelo “Gerenciado pelo Fornecedor” cabe a **VIVO** prestar o serviço de gerenciamento, inclusão, revisão, monitoramento e manutenção das configurações de replicação entre os ambientes, além do fornecimento das ferramentas responsáveis por realizar as atividades de replicação dos ambientes. Neste cenário, cabe ainda ao cliente proceder eventuais configurações que se façam necessárias em ambientes de Terceiros não acessíveis pelo time de gerenciamento e serviços da **VIVO**, quando utilizados.

Em ambos os modelos de contratação, o cliente pagará pelo correspondente a uma ou mais licenças de uso, não portáveis, de propriedade da **VIVO** e adicionalmente pelos serviços de configuração e gerenciamento (quando contratados).

Os possíveis esquemas técnicos de utilização deste serviço são:

- i. Ambiente de Origem de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus) e de Destino de propriedade de Terceiros;
- ii. Ambiente de Origem de propriedade de Terceiros e de Destino de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus);
- iii. Ambiente de Origem de propriedade da **VIVO** e de Destino de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus).

## 4. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS

O serviço de Migração de Dados é um serviço complementar que tem por finalidade facilitar a importação de ambientes nativos de fornecedores terceiros ou ainda ambientes do tipo On-Premises, através de ferramentas de cópia e movimentação de dados. A lista de ambientes compatíveis para migração pode ser encontrado no corpo da proposta técnica comercial oferecida ao cliente no ato da contratação do serviço ou ainda nos documentos técnicos de solicitação de serviços.

Por este serviço o cliente pagará pelo correspondente a uma ou mais licenças de uso, multiplicado pela quantidade de dias de utilização.

Os possíveis esquemas técnicos de utilização deste serviço são:

- i. Ambiente de Origem de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus) e de Destino de propriedade de Terceiros (Quando houver compatibilidade técnica);
- ii. Ambiente de Origem de propriedade de Terceiros (Quando houver compatibilidade técnica) e de Destino de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus);
- iii. Ambiente de Origem de propriedade da **VIVO** e de Destino de propriedade da **VIVO** (Cloud Plus).

## 5. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

### 5.1. SLA de Plataforma

DESCRIÇÃO DO SLA	VALOR	PENALIZAÇÃO
Disponibilidade do Servidor, medido a partir da monitorização da máquina virtual. Não se considerará indisponibilidade dentro deste SLA a falha de qualquer aplicação de SW instalada na máquina virtual, incluindo o sistema operacional, tampouco aqueles que foram implantados pelo <b>CLIENTE</b> .	99,95% (Mensal)	1% da cota mensal do servidor por cada décimo percentual até um máximo de 10% do total da cota mensal do servidor.

5.2. O **CLIENTE** poderá designar até 3 (três) administradores de sua empresa, unidade de negócio ou filial para contato com a Central de Atendimento, que deverão ser fornecidos no momento da compra. Em caso de não fornecimento o representante legal será considerado o contato com a Central de Relacionamento.

### 5.3. Ressarcimento por Indisponibilidade do Serviço.

5.3.1. O valor a ser ressarcido por indisponibilidade de infraestrutura será estabelecido de acordo com a tabela de descontos abaixo, sendo o percentual estabelecido aplicado sobre o valor mensal contratado.

Diferenças %	Descontos %
0 < DC =< 2,0	5,0
2,0 < DC =< 4,0	7,5
4,0 < DC =< 6,0	10,0
6,0 < DC =< 8,0	12,5
8,0 < DC =< 10,0	15,0
DC > 10,0	20,0

DC = SLA – ID

Onde: DC = Desconto Calculado SLA = Percentual Compromissado ID = Índice de Disponibilidade



## ANEXO III – VIVO CLOUD DATACENTER

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Vivo Cloud Datacenter, nomeado CDC, é uma solução em Cloud Computing, baseada em tecnologia VMware, que está segmentada em IaaS (Infraestrutura as a Service), uma solução completa que entrega ao **CLIENTE** infraestrutura virtual de hardware e software sobre uma plataforma elástica e flexível garantindo a máxima segurança aos **CLIENTES** que desejam confiar ou delegar seus serviços computacionais na nuvem da **VIVO**.

O serviço oferece pools de recursos virtualizados e pré-definidos para demandas específicas, através de funcionalidades compostas por computação, armazenamento, redes e segurança.

É possível a contratação de múltiplos pacotes de Pool de Recursos que serão entregues de maneira independente, podendo ou não ter comunicação entre si, mas a contratação de múltiplos pacotes não implicará na entrega dos recursos totalizados em um único Pool de recursos. Por inviabilidade técnica, não é possível downgrade de pacotes, apenas upgrades.

#### Pacotes:

Os pacotes são pré-definidos e possuem uma quantidade determinada para cada componente, sendo, vCPU, Memória, Armazenamento, Balanceador de carga, Segurança, Banda de Internet e IP Público.

As licenças de sistema operacional podem ser contratadas como itens adicionais aos pacotes para os cenários em que o **CLIENTE** desejar que tal fornecimento seja realizado por parte da **VIVO**.

Alguns recursos podem ser contratados de forma opcional, em quantidades limitadas por pacote, sendo, IP Público, Backup e DNS.

As configurações comercializadas do serviço estarão disponíveis dentro do portal da Vivo no endereço [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

Documentação suplementar, seus componentes, configurações e detalhamentos técnicos estão descritos nos Descritivos de Serviços, disponíveis no Portal do serviço e atualizados periodicamente.

**2. A VIVO pode alterar, encerrar ou remover características e/ou funcionalidades do serviço como um todo, periodicamente. Todas as mudanças serão atualizadas nos Descritivos de Serviços e notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO**

2.1. O produto Cloud Datacenter, é adquirido pela modalidade de mensalidades fixas.

2.1.1. Mensalidades Fixas:

2.1.1.1. Modalidade que o faturamento é fixo por mês, conforme os valores descritos na Solicitação ou Proposta.

2.1.1.2. Nesta modalidade o **CLIENTE** pode contratar máquinas pré-definidas ou um pacote de recursos e funcionalidades (pool de recursos pré-definidos), de computação, armazenamento, sistema operacional, bancos de dados, redes e segurança podendo criar suas máquinas virtuais com configurações personalizadas que atendam a necessidade;



2.1.1.3. A **VIVO** não se responsabiliza pelos recursos contratados e não utilizados pelo **CLIENTE**, sendo obrigatório o faturamento do valor integral conforme informado na Solicitação ou Proposta.

DESCRIÇÃO DO SLA	VALOR	PENALIZAÇÃO
Disponibilidade do Servidor, medido a partir da monitorização da máquina virtual. Não se considerará indisponibilidade dentro deste SLA a falha de qualquer aplicação de SW instalada na máquina virtual, incluindo o sistema operacional, tampouco aqueles que foram implantados pelo <b>CLIENTE</b> .	99,95% (Mensal)	1% da cota mensal do servidor por cada décimo percentual até um máximo de 10% do total da cota mensal do servidor.

2.1.1.4. Os recursos não utilizados não serão objeto de ressarcimento do **CLIENTE**.

### 3. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

3.1. SLA de Plataforma

3.2. Ressarcimento por Indisponibilidade do Serviço.

3.2.1. O valor a ser ressarcido por indisponibilidade de infraestrutura será estabelecido de acordo com a tabela de descontos abaixo, sendo o percentual estabelecido aplicado sobre o valor mensal contratado.

Diferenças %	Descontos %
$0 < DC \leq 2,0$	5,0
$2,0 < DC \leq 4,0$	7,5
$4,0 < DC \leq 6,0$	10,0
$6,0 < DC \leq 8,0$	12,5
$8,0 < DC \leq 10,0$	15,0
$DC > 10,0$	20,0

DC = SLA – ID

Onde: DC = Desconto Calculado SLA = Percentual Compromissado ID = Índice de Disponibilidade



## ANEXO IV – 156 DIGITAL

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O produto 156 Digital é uma Plataforma de Zeladoria Urbana Participativa com os cidadãos, que realiza buscas e categorização nas redes sociais e mídias online que agrega múltiplos canais de comunicação em um único ponto de interação entre o órgão público e o cidadão.

A plataforma fornece informações e análises que possibilitam aumentar a assertividade nas respostas e ações adotadas. Reconhece os pleitos nas redes sociais e canais de reclamação da internet e prioriza o atendimento de demandas urgentes e importantes da cidade. É um instrumento para ampliar os canais de escuta e interação com o cidadão e auxiliar na gestão de demandas manifestadas nas Redes Sociais. A Plataforma contém uma ferramenta mobile de gestão da informação simples e eficaz e provê autosserviço no que tange a parametrização e possui segregação de usuários.

A contratação é realizada por pacotes de funcionalidades, com um agrupamento e quantidade de recursos pré-determinadas. Os componentes podem incluir os componentes abaixo e sua composição será descrita no escopo da Proposta Técnica Comercial:

- Página personalizada no Facebook;
- Página personalizada no Twitter;
- Usuário (administrador) de acesso ao aplicativo – em quantidade determinada por tipo de pacote contratado;
- Usuário (administrador) de acesso a página Web – em quantidade determinada por tipo de pacote;
- Categorias, que representam as secretarias e/ou as áreas de ação do chamado, p.ex. Assistência e Desenvolvimento Social, Comunicação, Transporte, Cultura, etc. – em quantidade determinada por tipo de pacote;
- Dashboard, que é o canal de visualização das demandas. – Em quantidade determinada por tipo de pacote;
- Usuários: acesso de administrador ao sistema com quantidade determinada por pacote;
- Aplicativo: aplicativo disponível com quantidade de usuários para administração determinada;
- Dashboard: portal e ferramenta para uso da funcionalidade de abertura e acompanhamento de ticket, com usuários de administração em quantidade determinada por pacote;
- Coletas de links de RSS.

### 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.2. O produto 156 Digital, é adquirido pela modalidade de mensalidades fixas.

2.2.1. Mensalidades Fixas:

2.2.1.1. Modalidade que o faturamento é fixo por mês, conforme os valores descritos na Solicitação ou Proposta.

2.2.1.2. A **VIVO** não se responsabiliza pelos recursos contratados e não utilizados pelo **CLIENTE**, sendo obrigatório o faturamento do valor integral conforme informado na Solicitação ou Proposta.

2.2.1.3. Os recursos não utilizados não serão objeto de ressarcimento do **CLIENTE**.



## ANEXO V – VIVO OPEN CLOUD

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

É um serviço de nuvem pública baseado em tecnologia de código aberto OpenStack que fornece recursos completos de computação num conceito de data center virtualizado, entregando uma combinação de recursos computacionais, software de sistemas operacionais Windows e Linux, bancos de dados, serviços de armazenamento, redes, segurança e aplicações.

O Vivo Open Cloud é uma suíte completa e altamente “customizável”, paga por uso, e com zonas de disponibilidade espalhadas ao redor do mundo onde o próprio **CLIENTE** pode escolher onde irá armazenar e processar seus serviços.

O Vivo Open Cloud disponibiliza capacidade computacional sob demanda e elástica com o mínimo esforço, provendo controle completo dos recursos computacionais, na nuvem da **VIVO**, permitindo que o **CLIENTE** pague apenas pelo que realmente usar.

O **CLIENTE** poderá acessar suas Máquinas Virtuais (VMs) e dados a partir de qualquer ponto da internet ou através de conexão privada VPN IP/VPN MPLS/P2P (Não inclusos no serviço, sendo necessário contratar estes serviços à parte), o acesso do ambiente do **CLIENTE** até a internet não faz parte do pacote de serviços do Open Cloud e a contratação deste serviço é de responsabilidade do **CLIENTE**. Uma vez que o serviço é contratado, o **CLIENTE** poderá fazer qualquer tipo de configuração e instalação dentro da Máquina Virtual, desde que não sejam detectados riscos de segurança para o ambiente (o sistema de antivírus é padronizado e está disponível para todas as VMs).

Este tipo de ambiente permite que o **CLIENTE** instale suas aplicações dentro de suas máquinas virtuais e disponibilize suas aplicações e/ou conteúdo para seus clientes e usuários finais.

O gerenciamento da Máquina Virtual e seu sistema operacional, suas aplicações, banco de dados e configurações do ambiente serão realizados remotamente pelo **CLIENTE** através do portal técnico de acesso e através de acesso remoto feito diretamente às máquinas, sendo o mesmo responsável por esse gerenciamento. Caso seja desejo do **CLIENTE**, a **VIVO** disponibiliza opções de acesso com segurança para garantir a confiabilidade da sua máquina virtual.

O serviço é prestado em âmbito nacional e poderá ter armazenagem ou processamento de dados internacional (por opção do **CLIENTE**).

O Open Cloud possui as seguintes características:

- Serviço prestado em data center nacional ou internacional;
- Preço on-demand mensal;
- Recursos dimensionados conforme a necessidade do **CLIENTE**, podendo dimensionar instâncias ECS ou servidores Baremetal (BMS), Armazenamento EVS e/ou OBS, Auto escalonamento com AS, Imagens de SO e VMs via IMS, Backup via VBS, Rede com VPC, EIP, ELB e Direct Connect, Monitoramento via CES e CTS, Acessos via IAM, Bancos de dados via RDS e DCS, análise de dados com MRS, migração com o MaaS, serviços de mensageria com SMN e DMS, Desktops virtuais com Workspace (WS) e segurança com Anti DDoS.

### 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.2. O produto Open Cloud, é adquirido pela modalidade de pagamento por uso e opcionalmente desconto por compromisso



### 2.3. Pagamento por uso:

- A cobrança do serviço é pela utilização, ao final do ciclo de faturamento do **CLIENTE**, o consumo será medido e calculado o valor a ser pago, sendo o “Valor hora x Quantidade consumida”.
- A **VIVO** não se responsabiliza por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**;

### 2.4. Desconto por compromisso:

- Esta modalidade não exclui o modelo de “pagamento por uso”, apenas adiciona um fator no cálculo de uso do **CLIENTE**, pois o **CLIENTE** elege um valor no qual irá se comprometer por um prazo que varia entre 12, 24 ou 36 meses.
- As regras aplicáveis para esta modalidade são aplicáveis apenas mediante a assinatura do “contrato de permanência” vigente;

## 3. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

### 3.1. SLAs para Elastic Cloud Servers (ECS) e Elastic Volume Service (EVS)

3.1.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso de ECS e EVS sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas condições se aplicam separadamente para cada conta que utilizem serviços ECS ou EVS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de comum acordo.

#### 3.1.2. Compromisso de Serviço

3.1.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços comerciais para fazer com que cada serviço ECS e EVS atinja um índice mensal de disponibilidade de no mínimo 99.99%, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância ECS ou EVS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.

#### 3.1.3. Definições

- “Região” é uma área geográfica separada.
- “Zona de Disponibilidade” é uma localidade isolada em uma Região.
- “Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é calculada pela subtração de 100% dos minutos durante o mês o qual um ECS, EVS ou Baremetal, conforme aplicável, esteve no estado de “Região Indisponível”. A medição da Porcentagem de Disponibilidade Mensal exclui paradas resultantes direta ou indiretamente de um SLA de ECS (definido abaixo)
- “Região Indisponível” e “Indisponibilidade de Região” significam que as Zonas de Disponibilidade onde o **CLIENTE** está rodando uma instância, na mesma Região, estão “Indisponíveis” para o **CLIENTE**.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:
  - Para ECS, quando todas as suas instâncias em funcionamento não possuem conectividade externa.
  - Para EVS, quando todos os volumes anexos performam zero I/O de leitura e escrita, com I/O pendentes na fila.
- “Sem Conectividade Externa” significa que pode existir um problema de conectividade na rede interna e/ou do lado do provedor de internet do datacenter (**VIVO**). Se o problema for no lado do provedor de internet do **CLIENTE**, este SLA não se aplica, mesmo se este provedor for a **VIVO**, isso se dá devido ao SLA de um serviço não ser imputado a outro serviço advindo de contratos separados e com SLAs distintos.
- “Crédito de Serviço” é um crédito em moeda Real, calculado conforme abaixo, que será creditado de volta para uma conta elegível.



### 3.1.4. Crédito de Serviço

3.1.4.1. Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas pelo **CLIENTE** por instâncias ECS ou EVS (qual das duas esteve indisponível ou ambas se aplicável) na região afetada pelo ciclo mensal de fatura o qual a Indisponibilidade de Região ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem Mensal de Disponibilidade	Porcentagem de Crédito de Serviço
Inferior a 99,99% mas igual ou superior a 99,0%	10% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços ECS ou EVS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.
Inferior a 99,0%	30% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços ECS ou EVS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.

3.1.4.2. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover ECS ou EVS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

### 3.1.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento

3.1.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Atendimento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”.
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes reportados.
- Os IDs das instâncias ECS e volumes EVS afetados.
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.1.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

### 3.1.6. Exclusões do SLA ECS

3.1.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, problema de performance, suspensão ou término de Instâncias ECS ou Volumes EVS, incluindo, mas não se limitando a: (i) que resultem de uma quebra do contrato; (ii) Causados por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do ECS e EVS ou cyber ataques; (iii) Que resultem de qualquer



ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros, incluindo falha em reconhecer um volume de recuperação; (iv) que resultem de equipamentos, software, tecnologia de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros contratados pelo **CLIENTE**; (v) que resultem de falhas individuais de instâncias ou volumes não imputáveis à Indisponibilidade de Região; (vi) que resultem de qualquer manutenção tal como previstas no contrato; (vii) a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre instâncias ECS e volumes EVS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA ECS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previstos no cálculo da Porcentagem de Disponibilidade de Serviço, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.

### 3.2. SLAs para OBS

3.2.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso dos serviços de armazenamento de objetos (OBS) sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas condições se aplicam separadamente para cada conta que utilize serviços OBS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de comum acordo.

#### 3.2.2. Compromisso de Serviço

3.2.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços para fazer com que cada serviço OBS atinja um índice mensal de disponibilidade mínimo conforme a tabela abaixo, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância OBS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.

#### 3.2.3. Definições

- “Região” é uma área geográfica separada.
- “Zona de Disponibilidade” é uma localidade isolada em uma Região.
- “Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é calculada pela subtração de 100% da média da taxa de erros de cada período de cinco minutos do ciclo de faturamento mensal.
- “Crédito de Serviço” é um crédito em R\$, calculado conforme abaixo, que iremos creditar de volta para uma conta OBS elegível.
- “Taxa de Erro” significa: (i) o número total de erros internos de um servidor retornados pelo serviço de OBS com status de erro “Internal Error” ou “Service Unavailable” divididos por (ii) número total de requisições para o tipo de requisição aplicável durante um período de cinco minutos. A **VIVO** irá calcular a taxa de erros para cada conta OBS como uma porcentagem para cada período de cinco minutos no ciclo mensal de faturamento. O cálculo no número de erros internos do servidor não incluirá erros que ocorram como resultado direto ou indireto de qualquer um dos itens listados na Exclusões do SLA OBS (conforme definido abaixo).

#### 3.2.4. Crédito de Serviço

Porcentagem Mensal de Disponibilidade	Porcentagem de Crédito de Serviço
Inferior a 99,99% mas igual ou superior a 99,0%	10% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços OBS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.
Inferior a 99,0%	25% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços OBS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.



3.2.4.1. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover OBS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

### 3.2.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento

3.2.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Relacionamento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”.
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes de não zero erro reportados.
- Os IDs das instâncias OBS afetadas
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.2.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

### 3.2.6. Exclusões do SLA OBS

3.2.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, suspensão ou término de serviços OBS ou qualquer problema de performance do OBS, incluindo mas não se limitando a: (i) que resultem de uma quebra do contrato; (ii) Causados por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do OBS ou cyber ataques; (iii) Que resultem de qualquer ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros; (iv) que resultem de equipamentos, software, tecnologia de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros contratados pelo **CLIENTE**; (v) que resultem de falhas individuais de instâncias ou volumes não imputáveis à Indisponibilidade de Região; (vi) que resultem de qualquer manutenção tal como previstas no contrato; (vii) a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre serviços OBS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA OBS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previstos no cálculo da Porcentagem de Taxa de Erros, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.

## 3.3. SLAs para RDS

3.3.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso de bancos de dados relacionais (RDS) sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas condições se aplicam separadamente para cada conta que utilize serviços RDS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de comum acordo.

### 3.3.2. Compromisso de Serviço

3.3.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços comerciais para fazer com que cada serviço RDS atinja um índice mensal de disponibilidade de no mínimo 99.95%, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância RDS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.



### 3.3.3. Definições

- “Região” é uma área geográfica separada.
- “Zona de Disponibilidade” é uma localidade isolada em uma Região.
- “Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é calculada pela subtração de 100% dos períodos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal o qual uma instância RDS esteve “Indisponível”, se o **CLIENTE** esteve rodando uma instância RDS por apenas parte de um mês, será assumido que a instância RDS esteve rodando por 100% do tempo na porção de tempo em que ela não estava em funcionamento. A medição da Porcentagem de Disponibilidade Mensal exclui paradas resultantes direta ou indiretamente de um RDS (definido abaixo).
- “Instância RDS” significa uma Instância RDS com banco de dados MySQL.
- “Região Indisponível” e “Indisponibilidade de Região” significam que as Zonas de Disponibilidade onde o **CLIENTE** está rodando uma instância, na mesma Região, estão “Indisponíveis” para o **CLIENTE**.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:
  - Para RDS, quando todas as suas instâncias em funcionamento não possuem conectividade externa.
  - “Sem Conectividade Externa” significa que pode existir um problema de conectividade na rede interna e/ou do lado do provedor de internet do datacenter (**VIVO**). Se o problema for no lado do provedor de internet do **CLIENTE**, este SLA não se aplica, mesmo se este provedor for a **VIVO**, isso se dá devido ao SLA de um serviço não ser imputado a outro serviço advindo de contratos separados e com SLAs distintos.
- “Crédito de Serviço” é um crédito em R\$, calculado conforme abaixo, que iremos creditar de volta para uma conta elegível.

### 3.3.4. Compromisso de Serviço e Crédito de Serviço

3.3.4.1. Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas pelo **CLIENTE** por instâncias RDS (qual das duas esteve indisponível ou ambas se aplicável) na região afetada pelo ciclo mensal de fatura o qual a Indisponibilidade de Região ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem Mensal de Disponibilidade	Porcentagem de Crédito de Serviço
Inferior a 99,99% mas igual ou superior a 99,0%	10% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços RDS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.
Inferior a 99,0%	25% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços RDS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.

3.3.4.2. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, a menos que seja previsto no contrato, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover RDS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

### 3.3.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento



3.3.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Relacionamento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes reportados.
- Os IDs das instâncias RDS afetadas.
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.3.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

### 3.3.6. Exclusões do SLA RDS

3.3.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, suspensão ou término de Instâncias RDS ou qualquer problema de performance do RDS, incluindo, mas não se limitando a: (i) que resultem de uma quebra do contrato; (ii) Causados por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do RDS ou cyber ataques; (iii) Que resultem de qualquer ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros, incluindo reinicialização de instância RDS, escalonamento de capacidade computacional, não escalamento de armazenamento quando este estiver esgotado sua capacidade, erros de configuração de grupos de segurança, configurações de VPC ou credenciais, desabilitação de chaves de criptografia ou as tornando inacessíveis; (iv) que resultem do não seguimento por parte do **CLIENTE** do Guia e Operações Básicas descritos no Guia de Usuário RDS (Ex. sobrecarregar uma instância de banco de dados a ponto desta se tornar inoperável, criar excessivos números de tabelas que aumentam de forma significativa o tempo de recuperação; (v) causado por motor de banco de dados subjacente que acarreta em quedas repetidas do banco de dados ou em instâncias RDS inoperantes; (vi) que resultem em longo tempo de recuperação em virtude de capacidade de I/O insuficiente para a carga do banco de dados do **CLIENTE**; (vii) que resultem de equipamentos, software, tecnologia de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros contratados pelo **CLIENTE**; (viii) que resultem de qualquer manutenção tal como previstas no contrato; (vii) a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre instâncias RDS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA RDS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previstos no cálculo da Porcentagem de Disponibilidade de Serviço, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.

### 3.4. SLAs para DNS

3.4.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso de serviço de nome de domínio (DNS) sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas condições se aplicam separadamente para cada conta que utilize serviços DNS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de comum acordo.

### 3.4.2. Compromisso de Serviço

3.4.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços comerciais para fazer com que cada serviço DNS atinja um índice mensal de disponibilidade de no mínimo 99.95%, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância RDS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.

### 3.4.3. Definições





- “disponibilidade de 99,5%” significa que o serviço de DNS não deixará de a consultas durante um ciclo de faturamento mensal.
- “Crédito de Serviço” é um crédito em R\$, calculado conforme abaixo, que iremos creditar de volta para uma conta elegível.

#### 3.4.4. Compromisso de Serviço e Crédito de Serviço

3.4.4.1. Créditos de serviço são calculados como créditos de serviço de 1 dia, que é igual as cobranças totais pagas pelo **CLIENTE** por médias diárias de consultas DNS na região afetada pelo ciclo mensal de fatura o qual a disponibilidade da Região foi inferior a 99,95%, o crédito será aplicado conforme abaixo:

Prazo em que o serviço de DNS ficou abaixo de 99,95% de disponibilidade	Crédito de Serviço
5 – 30 minutos	1 dia de crédito de serviço
31 minutos – 4 horas	7 dias de crédito de serviço
Mais de 4 horas	30 dias de crédito de serviço

3.4.4.2. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, a menos que seja previsto no contrato, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover o serviço de DNS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

#### 3.4.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento

3.4.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Relacionamento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes reportados.
- Os IDs das instâncias de serviço DNS afetadas.
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.4.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

#### 3.4.6. Exclusões do SLA RDS

3.4.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, suspensão ou término de Instâncias de serviço DNS ou qualquer problema de performance do DNS, incluindo, mas não se limitando a: (i) que resultem de uma quebra do contrato; (ii) Causados por fatores fora do



controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do DNS; (iii) Que resultem de qualquer ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros, incluindo reinicialização de instância DNS; (iv) que resultem do não seguimento por parte do **CLIENTE** do Guia e Operações Básicas descritos no Guia de Usuário DNS; (v) a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre instâncias RDS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA DNS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previstos no cálculo da Porcentagem de Disponibilidade de Serviço, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.

### 3.5. SLA para Baremetal Servers (BMS)

3.5.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso de BMS e EVS sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas condições se aplicam separadamente para cada conta que utilizem serviços BMS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de comum acordo.

#### 3.5.2. Compromisso de Serviço

3.5.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços comerciais para fazer com que cada serviço BMS atinja um índice mensal de disponibilidade de no mínimo 99.95%, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância BMS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.

#### 3.5.3. Definições

- “Região” é uma área geográfica separada.
  - “Zona de Disponibilidade” é uma localidade isolada em uma Região.
- “Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é calculada pela subtração de 100% dos minutos durante o mês o qual um BMS, conforme aplicável, esteve no estado de “Região Indisponível”. A medição da Porcentagem de Disponibilidade Mensal exclui paradas resultantes direta ou indiretamente de um SLA de BMS (definido abaixo)
- “Região Indisponível” e “Indisponibilidade de Região” significam que as Zonas de Disponibilidade onde o
  - **CLIENTE** está rodando uma instância, na mesma Região, estão “Indisponíveis” para o **CLIENTE**.
  - “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:
  - Para BMS, quando todas as suas instâncias em funcionamento não possuem conectividade externa.
  - “Sem Conectividade Externa” significa que pode existir um problema de conectividade na rede interna e/ou do lado do provedor de internet do datacenter (**VIVO**). Se o problema for no lado do provedor de internet do **CLIENTE**, este SLA não se aplica, mesmo se este provedor for a **VIVO**, isso se dá devido ao SLA de um serviço não ser imputado a outro serviço advindo de contratos separados e com SLAs distintos.
  - “Crédito de Serviço” é um crédito em moeda Real, calculado conforme abaixo, que será creditado de volta
  - para uma conta elegível.

#### 3.5.4. Crédito de Serviço

3.5.4.1. Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas pelo **CLIENTE** por instâncias BMS na região afetada pelo ciclo mensal de fatura o qual a Indisponibilidade de Região ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

<b>Porcentagem Disponibilidade</b>	<b>Mensal</b>	<b>de</b>	<b>Porcentagem de Crédito de Serviço</b>
--	---------------	-----------	--

Inferior a 99,99% mas igual ou superior a 99,0%	10% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços BMS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.
Inferior a 99,0%	30% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços BMS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.

3.5.4.2. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover BMS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

### 3.5.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento

3.5.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Atendimento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”.
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes reportados.
- Os IDs das instâncias BMS afetados.
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.5.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

### 3.5.6. Exclusões do SLA BMS

3.5.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, problema de performance, suspensão ou término de Instâncias BMS, incluindo, mas não se limitando a: (i) que resultem de uma quebra do contrato; (ii) Causados por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do BMS ou cyber ataques; (iii) Que resultem de qualquer ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros, incluindo falha em reconhecer um volume de recuperação; (iv) que resultem de equipamentos, software, tecnologia de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros contratados pelo **CLIENTE**; (v) que resultem de falhas individuais de instâncias ou volumes não imputáveis à Indisponibilidade de Região; (vi) que resultem de qualquer manutenção tal como previstas no contrato; (vii) a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre instâncias BMS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA BMS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previstos no cálculo da Porcentagem de Disponibilidade de Serviço, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.

## 3.6. SLA para MapReduce Service (MRS)

3.6.1. O acordo de nível de serviço (SLA) é uma política que governa o uso de MRS sob os termos deste contrato entre a **VIVO** e o **CLIENTE**. Estas



condições se aplicam separadamente para cada conta que utilizem serviços MRS. A **VIVO** se reserva do direito de alterar os termos deste SLA quando for necessário e de acordo com o acordo global.

### 3.6.2. Compromisso de Serviço

3.6.2.1. A **VIVO** irá dispor de esforços comerciais para fazer com que cada serviço MRS atinja um índice mensal de disponibilidade de no mínimo 99.95%, em cada caso durante o ciclo de faturamento (o “Compromisso de Serviço”). No evento de uma instância MRS não atingir o Compromisso de Serviço, o **CLIENTE** será elegível a receber um crédito de serviço conforme descrito abaixo.

### 3.6.3. Definições

- “Região” é uma área geográfica separada.
- “Zona de Disponibilidade” é uma localidade isolada em uma Região.
- “Porcentagem de Disponibilidade Mensal” é calculada pela subtração de 100% dos minutos durante o mês o qual um MRS, conforme aplicável, esteve no estado de “Região Indisponível”. A medição da Porcentagem de Disponibilidade Mensal exclui paradas resultantes direta ou indiretamente de um SLA de MRS (definido abaixo)
- “Instância MRS” significa uma instância de MapReduce.
- “Região Indisponível” e “Indisponibilidade de Região” significam que as Zonas de Disponibilidade onde o **CLIENTE** está rodando uma instância, na mesma Região, estão “Indisponíveis” para o **CLIENTE**.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:
  - Para MRS, quando todas as suas instâncias em funcionamento não possuem conectividade externa.
  - “Sem Conectividade Externa” significa que pode existir um problema de conectividade na rede interna e/ou do lado do provedor de internet do datacenter (**VIVO**). Se o problema for no lado do provedor de internet do **CLIENTE**, este SLA não se aplica, mesmo se este provedor for a **VIVO**, isso se dá devido ao SLA de um serviço não ser imputado a outro serviço advindo de contratos separados e com SLAs distintos.
- “Crédito de Serviço” é um crédito em moeda Real, calculado conforme abaixo, que será creditado de volta para uma conta elegível.

### 3.6.4. Crédito de Serviço

3.6.4.1. Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas pelo **CLIENTE** por instâncias MRS na região afetada pelo ciclo mensal de fatura o qual a Indisponibilidade de Região ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem Mensal de Disponibilidade	Porcentagem de Crédito de Serviço
Inferior a 99,99% mas igual ou superior a 99,0%	10% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços MRS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.
Inferior a 99,0%	30% das Cobranças de Serviço de Cloud do Usuário Final para os serviços MRS afetados no mês calendário o qual o SLA falhou sendo que o Fornecedor é unicamente responsável pela causa raiz da falha.

3.6.4.2. O Crédito de Serviço será aplicado apenas contra faturas emitidas contra o **CLIENTE**. Os Créditos de Serviço não serão passíveis de reembolso ou qualquer outro pagamento por parte da **VIVO**. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido apenas se o volume do crédito para o mês em questão



ultrapassar R\$ 1,00, Créditos de Serviço devem ser utilizados no próximo ciclo de cobrança assim que confirmados pela **VIVO**. Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta, o único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, ausência de performance, ou quaisquer outras falhas imputadas à **VIVO** em prover MRS é o recebimento de Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos deste SLA.

### 3.6.5. Solicitação de Crédito e Procedimento de Pagamento

3.6.5.1. Para receber Créditos de Serviço, o **CLIENTE** deve submeter uma requisição através de abertura de chamado na Central de Atendimento. Para ser elegível, o Crédito de Serviço deve ser recebido ao final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir:

- No título da requisição as palavras “Solicitação de Crédito SLA”.
- As datas e horários os quais ocorreram os incidentes reportados.
- Os IDs das instâncias MRS afetados.
- A Solicitação de logs pelo **CLIENTE** que documentem os erros e corroboram com a solicitação mediante falha (qualquer dano confidencial ou informação sensível contida nestes logs deve ser removida ou substituída por asteriscos).

3.6.5.2. Se a Porcentagem Mensal de Disponibilidade da solicitação confirmada pela **VIVO** for inferior ao Compromisso de Serviço, então será emitido um Crédito de Serviço para o **CLIENTE** no ciclo de faturamento no mês seguinte à confirmação da requisição do **CLIENTE**. A falha do **CLIENTE** no envio da solicitação ou no fornecimento das informações acima acarretará em desqualificação do **CLIENTE** para o recebimento do Crédito de Serviço.

### 3.6.6. Exclusões do SLA MRS

3.6.6.1. O Compromisso de Serviço não é aplicável para qualquer indisponibilidade, problema de performance, suspensão ou término de Instâncias MRS, incluindo, mas não se limitando a: **(i)** que resultem de uma quebra do contrato; **(ii)** Causados por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo motivo de força maior, acesso à internet, problemas além do ponto de demarcação do MRS; **(iii)** Que resultem de qualquer ação ou omissão por parte do **CLIENTE** ou terceiros, incluindo reinício de instância de banco de dados, escalonamento de capacidade computacional, não escalonamento de armazenamento quando este estiver em seu limite, erro de configuração em grupos de segurança, configurações de VPC ou de credenciais, desabilitação de chaves de criptografia ou tornando as chaves de criptografia inacessíveis, etc; **(iv)** resultantes do não seguimento os guias de operações básicos descritos no guia de usuário do MRS (exemplo: sobrecarregando uma instância MRS ao ponto desta se tornar não operacional, etc); **(v)** causado por um software de terceiro que leve a repetidas falhas ou inoperância de uma instância MRS; **(vi)** que resultem de equipamentos, software, tecnologia de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros contratados pelo **CLIENTE**; **(vii)** que resultem de falhas individuais de instâncias ou volumes não imputáveis à Indisponibilidade de Região; **(viii)** que resultem de qualquer manutenção tal como previstas no contrato; **(ix)** a partir da suspensão ou término do direito de uso do **CLIENTE** sobre instâncias MRS conforme previsto no contrato (Coletivamente, as “Exclusões do SLA MRS”). Se a disponibilidade for impactada por fatores que não sejam os previsto 9-<sup>\*</sup>+s no cálculo da Porcentagem de Disponibilidade de Serviço, então deverá ser emitida uma fatura de Crédito de Serviços a critério a **VIVO**.



## ANEXO VI – VIVO CLOUD AZURE

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. Por este serviço a **VIVO** se responsabiliza pela revenda de subscrições de uso da plataforma *Microsoft Azure* obedecendo aos descritos neste anexo.

1.2. O **CLIENTE** reconhece e aceita que, em relação aos serviços de Cloud, o **CLIENTE** não terá acesso direto à camada de infraestrutura (sendo a camada de hipervisor ou além), incluindo qualquer acesso aos consoles administrativos ou quaisquer outras ferramentas de gestão de infraestrutura virtualizadas, que podem ter sido disponibilizadas para a **VIVO** pelo Microsoft Azure.

1.3. Os serviços de Cloud Azure são fornecidos pela Microsoft, e, portanto, a **VIVO**, só poderá fornecer e disponibilizar os serviços de Cloud para o **CLIENTE** sujeito aos termos e condições sobre os quais a Microsoft normalmente torna disponíveis ao público e também disponíveis no site da Microsoft em <https://azure.microsoft.com/pt-br/support/legal/> e <https://docs.microsoft.com/pt-br/partner-center/agreements>

1.4. Termos de Serviços On-line. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura devem estar sujeitos aos Termos de Serviços On-line do Fornecedor da Nuvem. O **CLIENTE** concorda que os Termos de Serviços On-line constituem parte integrante, indissociável e exigível deste Contrato, no que diz respeito aos Serviços de Infraestrutura. Os Termos de Serviços On-line regerão os Serviços de Infraestrutura, desde que se apliquem ao serviço correspondente Microsoft Azure contratado pelo **CLIENTE**.

1.5. Política de Uso Aceitável. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos à Política de Uso Aceitável do Fornecedor da Nuvem, que está incorporada neste contrato. O **CLIENTE** concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas Afiliadas e Usuários Finais dos Serviços de Infraestrutura devem estar em conformidade com esta política. O **CLIENTE** reconhece e aceita que qualquer violação da Política de Uso Aceitável poderá levar à suspensão dos Serviços de Infraestrutura em conformidade com o Contrato.

1.6. Política de Uso Aceitável

1.6.1. Nem o **CLIENTE**, nem aqueles que acessam o Serviço On-line através do **CLIENTE**, poderão usar um Serviço On-line:

1.6.1.1. De forma proibida por lei, regulamentos, ordens ou decretos governamentais;

1.6.1.2. Para violar os direitos de outros;

1.6.1.3. Para tentar obter acesso não autorizado ou interromper quaisquer serviços, dispositivo, dados, contas ou redes;

1.6.1.4. Para enviar spam ou distribuir programas maliciosos (malware);

1.6.1.5. De alguma forma que possa prejudicar o Serviço On-line ou impedir o uso que outros possam fazer do mesmo; ou

1.6.1.6. Em qualquer aplicação ou situação na qual a falha do Serviço On-line poderia levar à morte ou lesão corporal grave de qualquer pessoa, ou causar danos físicos ou ambientais graves.

1.6.1.7. A violação dos termos desta seção poderá resultar na suspensão do Serviço On-line. A Microsoft e/ou a Vivo suspenderão o Serviço On-line na medida do razoavelmente necessário e em conformidade com os termos do Contrato. A menos que a Microsoft e/ou a Vivo tenham motivos para crer que uma suspensão imediata seja necessária, a Microsoft e/ou a Vivo fornecerão aviso prévio razoável antes de suspender um Serviço On-line.

1.7. Restrições de Licença de Código Aberto. O **CLIENTE** reconhece e entende que determinados termos de licença de terceiros exigem que o código do computador seja amplamente (1) divulgado na forma de código fonte a terceiros; (2) licenciado a terceiros para fins de fazer trabalhos derivados; ou



(3) redistribuível a terceiros sem qualquer custo (coletivamente, "Termos de Licença de Código Aberto"). O **CLIENTE** aceita e concorda que não poderá usar, incorporar, modificar, distribuir, fornecer acesso ou combinar o código do computador da outra parte com o código de qualquer outro código de computador ou propriedade intelectual de forma que sujeitaria o código de computador da outra parte aos Termos de Licença de Código Aberto. A **VIVO** não é responsável pelo carregamento (upload), uso ou distribuição do código do **CLIENTE** a partir dos Serviços de Infraestrutura. O **CLIENTE** poderá fazer o upload de código para os Serviços de Infraestrutura e permitir o acesso de terceiros para usar ou baixar (download) o código do **CLIENTE** para os Serviços de Infraestrutura, desde que (i) tal uso não seja restrito por outro contrato entre as partes, e (ii) quaisquer Termos de Licença de Código Aberto se apliquem unicamente ao **CLIENTE** e seu código carregado (uploaded) e não a qualquer outro código ou produtos ou serviços prestados pela **VIVO**. O **CLIENTE**, por meio deste, garante que não fornecerá a outra parte, ou dará acesso a terceiros através dos Serviços de Infraestrutura ao código de computador que seja regido pelos Termos de Licença de Código Aberto, exceto como descrito acima.

1.8. Acordo de Nível de Serviços. O Fornecedor da Nuvem prestará os Serviços de Infraestrutura em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços para o Microsoft Online Services, que é fornecido em <https://azure.microsoft.com/pt-br/support/legal/sla/> conforme eventualmente atualizado pelo Fornecedor da Nuvem. O **CLIENTE** concorda que o Acordo de Nível de Serviços para o Microsoft Online Services será parte integrante do Contrato, no que diz respeito aos Serviços de Infraestrutura. Os Termos de Serviços On-line regerão os Serviços de Infraestrutura, desde que se apliquem ao serviço correspondente Microsoft Azure contratado pelo **CLIENTE**. A **VIVO** recomenda que o **CLIENTE** faça o download e imprima na íntegra o Acordo de Nível de Serviços para o Microsoft Online Services para referência futura.

1.9. Termos Gerais de Segurança e Privacidade. Na prestação de Serviços de Infraestrutura, a Microsoft implantou, manterá e seguirá as medidas técnicas e organizacionais adequadas, destinadas a proteger os Dados do **CLIENTE** contra o acesso acidental, não autorizado ou ilegal, divulgação, alteração, perda ou destruição. Mais especificamente, os Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos aos Termos Gerais de Segurança e Privacidade constantes dos Termos de Serviços On-line.

1.10. Conformidade e Certificações do Fornecedor da Nuvem. As certificações de conformidade existentes do Fornecedor da Nuvem para os Serviços da Nuvem podem ser encontradas nos Termos de Serviços On-line e a maioria das certificações foi registrada em <http://azure.microsoft.com/en-us/support/trust-center/>. Para evitar dúvidas, nada no presente parágrafo aplicar-se-á ou modificará as obrigações da **VIVO** em relação a qualquer processamento de dados ou disposições de segurança acordadas entre a **VIVO** e o **CLIENTE**.

1.11. Notificação de Incidente de Segurança. Caso a Microsoft tenha conhecimento de qualquer acesso ilegal a quaisquer Dados do **CLIENTE** armazenados em equipamentos da Microsoft ou nas instalações da Microsoft, ou acesso não autorizado a esses equipamentos ou instalações, resultando em perda, divulgação ou alteração de Dados do **CLIENTE** (individualmente, "Incidente de Segurança"), a Microsoft prontamente (1) notificará a **VIVO** (que por sua vez notificará o **CLIENTE**) sobre o Incidente de Segurança; (2) investigará o Incidente de Segurança e fornecerá para a **VIVO** (que por sua vez fornecerá ao **CLIENTE**) informações detalhadas sobre o Incidente de Segurança; e (3) tomará medidas razoáveis para mitigar os efeitos e minimizar qualquer dano resultante do Incidente de Segurança. Notificação(ões) de Incidentes de Segurança será(ão) entregue(s) a um ou mais administradores da **VIVO** por qualquer meio, a critério da Microsoft, inclusive por e-mail. A obrigação da Microsoft de reportar ou responder a um Incidente de Segurança nos termos desta seção não é um reconhecimento por parte da Microsoft de qualquer culpa ou responsabilidade com relação ao Incidente de Segurança. [O **CLIENTE** deverá prontamente notificar a **VIVO** (que por sua vez notificará a Microsoft) sobre eventuais usos indevidos de suas contas ou credenciais de autenticação ou qualquer incidente de segurança relacionado a um Serviço On-line.

1.12. Localização de Dados do **CLIENTE**, em Repouso. Caso o **CLIENTE** configure um serviço específico para ser implantado numa determinada geografia, ou seja, "Geo" (conforme atualmente definida em <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Privacy/You-are-in-control-of-your-data/Azure-location> ou site ou portal sucessor), então, para esse serviço, a Microsoft armazenará os Dados do **CLIENTE** em repouso na Geo especificada, e a Microsoft não substituirá a configuração da Geo do **CLIENTE** sem reconfiguração expressa pelo **CLIENTE** e não transferirá quaisquer Dados do **CLIENTE** para fora de tal Geo sem o consentimento prévio do **CLIENTE**.



1.13. Termos de Processamento de Dados. Na prestação de Serviços de Infraestrutura, a Microsoft seguirá os requisitos das Leis de proteção de dados da Região Econômica Europeia e da Suíça sobre coleta, uso, transferência, retenção e outro processamento de dados pessoais da Região Econômica Europeia e da Suíça. Mais especificamente, os Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos aos Termos de Processamento de Dados incluídos nos Termos de Serviço On-line, incorporando as "Cláusulas Contratuais Padrão" nos termos da decisão da Comissão Europeia de 5 de fevereiro de 2010 sobre cláusulas contratuais padrão para transferência de dados pessoais para processadores estabelecidos em outros países sob a Diretiva de Proteção de Dados da UE.

1.14. Dados HIPAA. **CLIENTE** garante e declara que não fornecerá quaisquer informações de saúde protegidas (conforme definido pela 45 CFR 160.103 do US Health Insurance Portability and Accountability Act) para a **VIVO** nos termos deste Anexo. Caso o **CLIENTE** queira fornecer quaisquer informações de saúde protegidas em relação aos Serviços na Nuvem, o **CLIENTE** entrará em contato com a **VIVO** para fazer tal solicitação e dos termos relacionados com o fornecimento de uma conta HIPAA.

## 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O produto Cloud Azure, é adquirido pela modalidade de pagamento por uso.

2.1.1. Pagamento por uso:

2.1.1.1. A cobrança do serviço é sob demanda, ao final do ciclo de faturamento do **CLIENTE**, o consumo será medido e calculado o valor a ser pago será faturado para o cliente.

2.1.1.2. A **VIVO** e Microsoft não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**.





## ANEXO VII – LICENÇAS MICROSOFT

A **CONTRATADA** está habilitada junto a **Microsoft Informática Ltda.** para realizar a venda de licenças Microsoft.

A utilização do serviço implica a aceitação por parte do **CLIENTE** de avisos, regulamentos de uso e instruções trazidos ao seu conhecimento pelo **CLIENTE** ou pela Microsoft na url:

[http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr\\_LatAm\\_BRA\\_PTБ\\_Sep20172\\_CR.pdf](http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_LatAm_BRA_PTБ_Sep20172_CR.pdf)

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. As Licenças Microsoft fornecem uma suíte de aplicativos para escritório online por assinatura que combina os aplicativos na nuvem com serviços de comunicação e colaboração da Microsoft para ajudar as empresas a serem mais produtivas por meio da internet através de múltiplas plataformas e dispositivos:

1.2 O **CLIENTE** terá acesso as Licenças Microsoft contratadas por meio de uma conta através de um usuário e senha a ser oportunamente enviada ao **CLIENTE** pela **VIVO** O serviço é de titularidade da **MICROSOFT** que é encarregada e responsável frente ao **CLIENTE** por prestar o serviço. A **MICROSOFT** pode incluir/alterar condições e termos adicionais de uso do serviço na página web:

[http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr\\_LatAm\\_BRA\\_PTБ\\_Sep20172\\_CR.pdf](http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_LatAm_BRA_PTБ_Sep20172_CR.pdf)

1.3 Condições técnicas de utilização do serviço: os requisitos mínimos de sistema operacional e navegador para o correto funcionamento das licenças são descritas pela **MICROSOFT** na url: <https://technet.microsoft.com/pt-br/>

### 2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 Sem prejuízo as condições de uso do serviço estabelecidas pela **MICROSOFT**, o **CLIENTE** se compromete a abster-se de utilizar as Licenças Microsoft, 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.

2.2 Somente serão permitidos anúncios institucionais das empresas, sendo vedado o anúncio de produtos da empresa. Ao acionar o painel de controle do aplicativo e publicar o anúncio, o **CLIENTE** se responsabiliza integralmente pelo conteúdo ali publicado, isentando a **VIVO** de qualquer responsabilidade que possa advir das informações ali constantes.

2.3 O **CLIENTE** concorda, aceita e reconhece que os softwares sobre os quais se baseiam os Serviços estão protegidos por patentes nacionais e



internacionais, obrigando-se a respeitar os direitos daí decorrentes e a não permitir, sob qualquer forma, a transferência de tecnologia, o desdobramento, a abertura ou qualquer outra forma de acesso aos equipamentos, salvo a pessoas expressamente autorizadas e indicadas pela **VIVO**.

2.4 Em relação a senha de acesso, o **CLIENTE** assume as seguintes obrigações:

2.4.1 Acesso: De acordo com as características técnicas do serviço prestado a **VIVO** ou a **MICROSOFT** exigirão do **CLIENTE** o uso de um nome de usuário (login) e senha de acesso para utilizar o serviço. Após a aquisição do serviço o **CLIENTE** receberá da **VIVO** um usuário e senha de administrador, por meio da qual terá acesso para criação do usuário e senha para seus usuários de acordo e limitado ao volume e tipo de licenças adquiridos descritos na Solicitação, na Proposta ou aquisição por meio do canal televendas.

2.4.2 Uso: O **CLIENTE** se compromete a fazer uso diligente das senhas de acesso e manter em segredo suas chaves de acesso. A **VIVO** e a **MICROSOFT** não se responsabilizam pelo uso que os usuários ou terceiros façam das senhas de acesso. Em todo caso, o **CLIENTE** responderá pelos gastos correspondentes a utilização do serviço por qualquer terceiro que utilize suas senhas de acesso até o momento em que for solicitada a desativação destas senhas de acesso.

### 3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA PARA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Não constituirá falta de disponibilidade das Licenças Microsoft:

3.1.1 A interrupção do serviço como consequência de operações de manutenção de rede;

3.1.2 A descontinuidade do serviço causada pela introdução pelo **CLIENTE** de elementos de hardware ou software que provoquem um mau funcionamento geral do equipamento ou sejam incompatíveis com o serviço;

3.1.3 A interrupção do serviço em decorrência de vulnerabilidades normais aplicáveis à interconexão de diversas redes, como no caso da internet, bem como em decorrência de caso fortuito ou força maior, tais como fenômenos naturais de grande impacto, paralisação de serviços públicos, entre outros fatos que possam afetar a normal execução dos serviços.

3.2 Manter as informações armazenadas do **CLIENTE** em sua conta pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar do cancelamento do presente serviço. Após este período, a **VIVO** e a **MICROSOFT** não se responsabilizarão por quaisquer informações armazenadas pelo **CLIENTE**.

3.3 Não caberá à **VIVO** ou à **MICROSOFT**, ainda, qualquer responsabilidade nos seguintes casos, além das demais previsões deste Contrato, sem prejuízo de quaisquer hipóteses excludentes de responsabilidade:

3.3.1 Por danos decorrentes de caso fortuito ou de força maior;

3.3.2 Por danos ocasionados em razão da violação do software;

3.3.3 Pelo uso inadequado do **CLIENTE** das funcionalidades do software, assim entendido como utilização desarrazoada, abuso de direito que implique em ofensa a direito de terceiros, dentre outros;

3.3.4 Paralisação de serviços públicos que afetem a normal execução dos Serviços;

3.3.5 Tempestades, sabotagens, tumultos, greves e incêndios que impeçam ou dificultem de qualquer forma a normal execução dos Serviços.



#### 4. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

4.1 Todos os direitos de propriedade sobre as Licenças Microsoft pertencem exclusivamente à **MICROSOFT** e o uso dos serviços pelo **CLIENTE** deverá observar o disposto nos termos e condições previstos na página web:

[http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr\\_LatAm\\_BRA\\_PTBR\\_Sep20172\\_CR.pdf](http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_LatAm_BRA_PTBR_Sep20172_CR.pdf)

4.2 A **MICROSOFT** não concede nenhuma outra licença ou autorização de uso de nenhuma classe sobre seus direitos de propriedade intelectual, de propriedade industrial, sobre os segredos empresariais ou sobre qualquer outra propriedade ou direito relacionado ao serviço.

## ANEXO VIII – VIVO CONSTRUTOR DE SITE

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1 O Serviço consiste em duas soluções:

1.1.1 Construtor de Site:

1.1.1.1 O Construtor de Site é um serviço prestado ao **CLIENTE** por meio de uma plataforma web que permite a criação, edição e manutenção do site, sem ter que depender de terceiros para fazer isso, como um desenvolvedor web e / ou uma empresa de design. Inclui uso ilimitado da ferramenta para alterar ou redesenhar o site quantas vezes desejar, além da hospedagem da página criada.

1.1.1.2 A ferramenta é intuitiva e auto-gestionada, de modo que o usuário não precise de nenhuma habilidade de programação e conceitos de design, ou criatividade, ou upload de arquivos por FTP, etc. Basta escolher o modelo que já tem a estrutura necessária para um site completo. Tudo realizado por meio do painel de controle. Além disso, é possível inserir fotos e vídeo.

1.1.1.3 Características Principais:

- Plataforma web para criação do site
- Modelo 100% responsivo
- Páginas ilimitadas
- Tráfego ilimitado
- Presença de redes sociais (Facebook, Twitter, Flickr)
- YouTube
- Google Maps
- Armazenamento 5GB
- Inclui 1 Domínio (.com.br, .com, .net)
- 10 Contas de e-mail

1.2 Através da prestação de Serviços **CONSTRUTOR DE SITE**, a **VIVO** disponibilizará ao **CLIENTE** um espaço para a publicação de anúncios, cuja quantidade de exibições pode variar, bem como o alojamento dos conteúdos de propriedade desta em servidores mantidos em conexão com a Internet.

### 2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Abster-se de utilizar o serviço **CONSTRUTOR DE SITE**, 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.2.1.1.

2.2. Somente serão permitidos anúncios institucionais das empresas, sendo vedado o anúncio de produtos da empresa. Ao acionar o painel de controle e publicar o anúncio, o **CLIENTE** se responsabiliza integralmente pelo conteúdo ali publicado, isentando a **VIVO** de qualquer responsabilidade que possa advir das informações ali constantes.

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

### 3. CONDIÇÕES PARTICULARES DE SERVIÇO

#### 3.1 Domínios

3.1.1 As seguintes condições contêm requisitos exigidos pela ICANN e pelas diferentes Entidades de Registro, para serem incluídos nos contratos de registro de domínios.

3.1.2 O registrador do nome de domínio que designe **VIVO** (a partir de agora **REGISTRAR**) prestará um serviço de tramitação para o registro, manutenção e/ou modificação ou renovação de domínios em nome do **CLIENTE** ante as organizações regulamentadoras de nomes de domínio que correspondam em cada caso. **REGISTRAR** é uma entidade acreditada ante as seguintes organizações: (a) ICANN, Internet Corporation for Assigned Names and Numbers; (b) Verisign, Inc.; (c) Afilias Limited; (d) Neustar, Inc.; (e) Public Interest Registry; (f) RED.ES; (g) Fundacio PuntCat; (h) mTLD Top Level Domain Limited; (l) Telnic Limited; (j) EURID; (k) NOMINET e (l) NIC.MX.

3.1.3 **REGISTRAR** atuará de acordo com as Normas e Condições impostas pela ICANN (organização regulamentadora de nomes de domínio na Internet: [www.icann.org](http://www.icann.org)) e as Entidades de Registro de cada extensão de domínio.

3.1.4 **REGISTRAR** não atuará como árbitro para resoluções de disputas entre o **CLIENTE** e terceiras partes pelo uso do nome de domínio.

3.1.5 **REGISTRAR** se reserva o direito de suspender ou cancelar o nome de domínio dos Clientes da **VIVO** caso o usuário do domínio utilize-o para frequentemente enviar publicidade não solicitada a terceiros de forma ilícita (spam) ou em contradição com qualquer normal aplicável ou admissível de uso consuetudinário da Internet, ou se o Cliente da **VIVO** usar o nome de domínio relacionado com atividades ilegais.

3.1.6 O **CLIENTE** declara conhecer e aceitar que as condições de prestação dos serviços de registro de nomes de domínios territoriais (ccTLD) serão regidas pelo disposto neste contrato e, em particular, o disposto nas condições específicas para cada extensão de domínio ccTLD no seguinte link <http://condicoesdominios.vivopresencadigital.com.br> .

3.1.7 No que se refere aos Serviços de gestão de nomes de domínio, sem prejuízo do cumprimento do resto de obrigações previstas na presente cláusula, o **CLIENTE** assume o cumprimento das seguintes obrigações, assim como se compromete expressamente a encaminhá-las aos seus usuários finais ou Clientes:

3.1.7.1 Proporcionar a **VIVO** todos os dados que são requeridos no item 4 desse documento, DADOS A INCLUIR NO REGISTRO DE DOMÍNIOS. O **CLIENTE** será a responsável por comunicar a **VIVO** qualquer modificação relativa aos dados fornecidos, em um prazo de 7 (sete) dias corridos, não sendo a **REGISTRAR**, em nenhum caso, responsável pela não recepção dessas notificações. Essa informação inclui toda a informação reunida no item 4 desse

documento: DADOS A INCLUIR NO REGISTRO DE DOMÍNIOS e qualquer destaque concernente ao nome do domínio registrado que deva aparecer na base de dados "Whois"

3.1.72 Na hipótese de existir um conflito sobre a atribuição de um nome de domínio, o **CLIENTE** se compromete a seguir a Política de Disputa (Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy) reunida na norma regulamentadora sobre resolução de conflitos estabelecida por ICANN em 24 de outubro de 1999. (<http://www.icann.org/udrp/udrp-policy-24oct99.htm>)

3.1.73 No caso de um nome de domínio ser registrado em nome de uma pessoa que atua como agente do **CLIENTE** (por exemplo, um provedor de serviços de Internet, um empregado, etc.), este último estará obrigado como mandante a todos os termos e condições mencionados no contrato, incluindo a política de disputa.

3.1.74 O **CLIENTE** aceita que fornecer intencionalmente informação incorreta ou descumprir deliberadamente com a atualização de informação constituirá imediatamente uma infração dos termos pelos pactuados em virtude deste contrato, e facultará a **REGISTRAR** o cancelamento do seu nome de domínio. Se o **CLIENTE** e/ou seus Clientes autorizarem o uso de um nome de domínio a um terceiro, o Cliente que figurar como Titular do domínio será, para todos os efeitos, o proprietário do registro do nome de domínio e o responsável por fornecer informação completa e atualizada a **REGISTRAR**. O **CLIENTE** declara, sob a sua exclusiva responsabilidade: a) Que de acordo com seu conhecimento, toda a informação fornecida para solicitar o registro dos domínios é verdadeira, completa e correta, salvo erro ou omissão de boa fé, b) Que é consciente e aceita que qualquer falsidade nos dados assinados para a solicitação dos domínios poderá ser causa de recusa da mesma ou de baixa do nome de domínio afetado por tal falsidade em qualquer momento se o registro já tiver sido realizado, e que, nesse caso, o nome de domínio em questão poderá ser posteriormente registrado por outro Cliente de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos, c) Que de acordo com seu conhecimento, o uso dos nomes de domínio solicitados por ele não lesa os direitos de propriedade intelectual ou industrial de nenhum terceiro, nem supõe ato de concorrência desleal, nem de nenhum outro modo vulnera nenhum outro direito de terceiros de nenhuma outra classe, d) Que aceita que o Titular do domínio é o responsável, para todos os efeitos e em todos os casos, de qualquer problema sobre os direitos de uso do nome escolhido, e) Que o Titular do domínio é o único responsável pela escolha dos nomes de domínio e de sua posterior manutenção, f) Que conhece e aceita que o registro dos nomes de domínio propostos não lhe confere nenhum direito legal sobre ele, g) Que aceita defender, indenizar e ressarcir a **VIVO** e a **REGISTRAR** qualquer Registro de nome de domínio solicitado, incluindo as Entidades de Registro e dos diretores, funcionários, empregados, agentes de cada um deles, de qualquer perda ou custos, incluídos os gastos de advogado, resultantes de uma reclamação por parte de terceiros, ou demanda relacionada com seu nome de domínio ou o uso dele. Essa indenização é adicional a qualquer outra indenização exigida segundo a política de disputa, h) Que aceita as condições do contrato assinado entre ICANN e as Entidades de Registro: Verisign, Inc.; Afiliás Limited; Neustar, Inc.; Public Interest Registry; RED.ES; Fundacio PuntCat; mTLD Top Level Domain Limited; Telníc Limited; EURID; NOMINET e NIC.MX mediante o qual se realiza o registro automático de domínios (publicados em [www.icann.org](http://www.icann.org) e nas páginas web do resto das Entidades de Registro), i) Que a aceitação destas condições implica a aceitação das Normas e Condições impostas pela organização regulamentadora de nomes de domínio na Internet ([www.icann.org](http://www.icann.org)); em especial, a aceitação da Política de Disputa ([www.icann.org/udrp/udrp.htm](http://www.icann.org/udrp/udrp.htm)), j) Que aceita as condições vigentes particulares para cada extensão de domínio territorial (ccTLD) no momento da solicitação dos serviços, k) Que aceita o envio de comunicações a titulares dos nomes de domínio por parte de **REGISTRAR** para cumprir com as obrigações e normas aplicáveis. Em particular e não exclusivo, Notificação de Revisão de Dados Whois.

3.1.75 Autoriza e aceita que a **REGISTRAR** e/ou as Entidades de Registro tornem públicos alguns dos dados fornecidos pelo Cliente durante o processo de registro, tal como exige a organização regulamentadora de nomes de domínio na Internet (ICANN). Além disso, aceita que tal organização (ICANN) pode impor pautas, limites e/ou condições que estejam relacionadas com a quantidade e o tipo de informação que **REGISTRAR** ou o Registrador possa ou deva por à disposição de entidades públicas ou privadas. Não obstante, o Cliente poderá solicitar uma cópia dos dados que estejam em posse de **REGISTRAR** para revisá-los, modificá-los ou atualizá-los.

3.1.76 O **CLIENTE** é ciente de que não é possível garantir a obtenção do registro do domínio solicitado, inclusive no caso de que a consulta realizada indique que o mesmo está disponível no momento da sua solicitação. O **CLIENTE** é responsável de verificar se o domínio solicitado está disponível e



não infringe direitos de terceiros e que a solicitação do mesmo não tem fins ilícitos.

3.1.77 A solicitação do domínio não garante para o usuário a disponibilidade ou proteção perante reclamações de terceiros que possam alegar a sua titularidade.

3.1.78 O usuário autoriza a **REGISTRAR** a suspender o uso do domínio, modificá-lo, e em geral tomar todas as ações necessárias de acordo com as políticas dos registros, incluindo de forma exemplificativa o ICANN.

3.1.79 O usuário isenta a **VIVO** de qualquer responsabilidade derivada do uso do domínio, incluindo da sua impossibilidade de usá-lo, ou de quaisquer reclamações ou danos, incluindo honorários advocatícios, relacionadas com o mesmo.

3.1.7.10 O **CLIENTE** garante a isenção de responsabilidade **VIVO**, pelo seu uso indevido dos serviços.

3.1.7.11 O descumprimento de qualquer das condições aceitas pelo **CLIENTE** em relação com qualquer pedido de nomes de domínio, facultará a **REGISTRAR** e a **VIVO** a anulação do pedido em questão.

3.1.8 Com relação à revenda de serviços de gestão de domínios, **REGISTRAR**:

3.1.8.1 Reserva-se o direito de anular qualquer solicitação no caso do pagamento ter sido realizado com métodos fraudulentos ou não ter sido efetuado, de acordo com o estabelecido neste contrato.

3.1.8.2 Reserva-se o direito de modificar as condições requeridas para a solicitação e tramitação de registro de nomes de domínio, notificando a alteração ao **CLIENTE**.

3.1.8.3 Deverá modificar as funcionalidades incorporadas quando assim sejam impostas pelas Entidades de Registro. **REGISTRAR** comunicará o **CLIENTE** qualquer modificação em suas condições e procedimentos.

3.1.9 **VIVO** e a **REGISTRAR** não serão responsáveis pelos danos, perda de negócios, rendas ou benefícios, dano emergente, lucro cessante ou por oportunidades de negócio, de economia de gastos ou de desaparecimento ou deterioração de dados. **VIVO** e a **REGISTRAR** não seria em nenhum caso responsável por: a) perda do registro de um nome de domínio, b) em seu caso, o uso do nome de domínio, c) atrasos no acesso ou interrupções de acesso ao sistema de registro de nomes de domínio, d) a não entrega ou erro de entrega dos dados entre o **CLIENTE** e a **VIVO/REGISTRAR**, e) o processamento das solicitações de registro de nomes de domínio, quando seja aplicável, f) o processamento de qualquer modificação dos dados de registro associados com o nome de domínio, quando seja aplicável, g) a aplicação da política de resolução de disputas sobre nomes de domínio ([www.icann.org/udrp/udrp.htm](http://www.icann.org/udrp/udrp.htm)).

3.1.10 Também será responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** os danos causados no sistema do computador, assim como da perda de dados que possa produzir o desaparecimento de dados e/ou qualquer material do servidor. As informações ou serviços que os Clientes solicitantes do domínio fornecer não presumirão vulneração dos direitos fundamentais e das liberdades públicas reconhecidas pela legislação brasileira vigente, em particular do estabelecido na legislação sobre direitos dos consumidores e usuários e da proteção da infância e da juventude. Sendo assim, o **CLIENTE** se compromete a deixar a **VIVO** e a **REGISTRAR** isenta de qualquer reclamação que, por esses motivos, possam ser deduzidas frente àquele.

3.1.11 O **CLIENTE** será avisado pela **REGISTRAR** da renovação automática do domínio com no mínimo um mês antes da data de expiração. A notificação será enviada por e-mail ao endereço do "Contato Administrativo".



3.1.12A renovação do domínio pressuporá um novo contrato de manutenção de domínio, de acordo com as condições estabelecidas no momento da renovação por **REGISTRAR**, o Registrador e o ICANN.

### 3.2 Espaço de Armazenamento Web

3.2.1 O espaço de armazenamento web incluso nos serviços está destinado exclusivamente à finalidade de hospedar os arquivos necessários para o funcionamento das páginas e aplicativos web do cliente. Não é permitido o uso de tal espaço para armazenamento nem para o backup de arquivos alheios às páginas web, nem para o compartilhamento de arquivos entre usuários, nem para o armazenamento massivo de arquivos não relacionados com o funcionamento das páginas e aplicativos web do cliente.

### 3.3 Conectividade à Internet: Tráfego e Largura de Banda

3.3.1 Determinados serviços incluem tráfego ou transferência ilimitada; essa característica supõe que não se estabelece um volume fixo de transferência de dados para/de seu espaço web e, por isso, nesses planos o cliente não será submetido a um custo adicional por excesso de transferência. No entanto, devido à natureza da hospedagem compartilhada, a transferência ilimitada não supõe que a largura de banda fornecida ao cliente tenha também caráter ilimitado, já que essa largura de banda é compartilhada entre todos os usuários de um servidor. **REGISTRAR** pode estabelecer limites na largura de banda e petições ao servidor por segundo para assegurar um correto funcionamento da plataforma de hospedagem web compartilhada.

### 3.4 Correio Eletrônico

3.41 Todos os usuários do serviço de correio eletrônico devem conhecer e respeitar as condições gerais do serviço contratado. Para o serviço de correio eletrônico em particular é preciso ter em conta as seguintes regras, com o fim de alcançar os objetivos anteriores:

3.41.1 É necessário proteger as senhas associadas às caixas de correio eletrônico, armazenando-as em lugar seguro e evitando sua divulgação a terceiras pessoas. O cliente deverá informar ao provedor em caso de perda ou roubo de suas senhas de correio.

3.41.2 Os clientes serão responsáveis pelo mal-uso de suas contas de correio, seja por negligência ou por uma utilização abusiva do serviço.

3.41.3 As pessoas que violarem os sistemas de segurança do correio eletrônico e, em geral, de qualquer sistema do provedor, podem incorrer em responsabilidades civis e penais. Nossa organização colaborará com o máximo de suas possibilidades para investigar esse tipo de ato, entregando, se procede, a informação requerida pelas suas forças de segurança do estado e organismos judiciais para a perseguição desse tipo de ato.

3.42 À parte das indicadas nas condições gerais de serviço, para o serviço de correio eletrônico estão expressamente proibidas as seguintes ações:

3.42.1 Envio de conteúdos ilegais, como apologia ao terrorismo, programas piratas, pornografia infantil, ameaças, estelionato, esquemas de enriquecimento piramidal, vírus ou código hostil em geral, etc.

3.42.2 Difusão massiva de mensagens, em especial de publicidade não solicitada. Também é proibido o envio contínuo e diário de milhares de mensagens de e-mail. O serviço de correio eletrônico oferecido é uma ferramenta para o intercâmbio de informação entre pessoas, não uma ferramenta de difusão massiva de informação. O limite está marcado em 1000 e-mails/hora por usuário autenticado (independentemente do "From" indicado).

3.42.3 Qualquer tipo de ataque orientado para obstruir ou dificultar o serviço de correio ou outros serviços. Incluem-se os conhecidos ataques por meio do envio de um número alto de mensagens por segundo.





3424 Está ainda proibido falsificar os cabeçalhos de e-mail, não importa o objetivo pretendido.

### 3.5 Bloqueio do Serviço e Retirada de Conteúdos

3.5.1 **REGISTRAR** bloqueará o serviço ou retirará os conteúdos que forem contra as políticas de uso estabelecidas. **REGISTRAR** também bloqueará ou alterará as senhas de todas as contas de FTP, correio eletrônico ou acesso a painéis de gestão por meio das quais se tenham realizado atividades que forem contra as políticas de uso mencionadas.

## 4. DADOS A INCLUIR NO REGISTRO DE DOMÍNIOS

### 4.1 Dados do Titular do Domínio

4.1.1 São os dados do cliente titular do domínio e serão fornecidos pela **VIVO** para cada um dos domínios. Estarão compostos por: Nome, Empresa, Endereço, Cidade, Estado, CEP, País, Telefone, Fax, E-mail.

### 4.2 Dados do Contato Administrativo

4.2.1 São os dados do contato administrativo do domínio e serão fornecidos pela **VIVO** para cada um dos domínios. Estarão compostos por: Nome, Empresa, Endereço, Cidade, Estado, CEP, País, Telefone, Fax, E-mail.

### 4.3 Dados do Contato de Faturamento

4.3.1 Figurarão no registro de todos os domínios como contato de Faturamento.

4.3.2 Estarão compostos por: Nome, Empresa, Endereço, Cidade, Estado, CEP, País, Telefone, Fax, E-mail.

### 4.4 Dados do Contato Técnico

4.4.1 Figurarão no registro de todos os domínios como contato Técnico.

4.4.2 Estarão compostos por: Nome, Empresa, Endereço, Cidade, Estado, CEP, País, Telefone, Fax, E-mail.



## ANEXO IX – VIVO CLOUD AWS

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. Por este serviço a **VIVO** se responsabiliza pelo fornecimento de uma subscrição de uso em conjunto com uma credencial de acesso, sem limites, ao serviço denominado Amazon Web Services (AWS), prestado e administrado por seu parceiro comercial denominado Amazon Inc, desde que obedecidos os critérios e cláusulas a seguir:

12. O **CLIENTE** reconhece e aceita que, em relação aos serviços de Cloud, o **CLIENTE** não terá acesso direto à camada de infraestrutura (sendo a camada de hipervisor ou além), incluindo qualquer acesso aos consoles administrativos ou quaisquer outras ferramentas de gestão de infraestrutura virtualizadas, que podem ter sido disponibilizadas para a **VIVO** pela Amazon Inc.

13. Os serviços disponíveis no ambiente cloud AWS são fornecidos pelo parceiro comercial Amazon Inc., e, portanto, a **VIVO**, só poderá fornecer e disponibilizar os serviços de Cloud para o **CLIENTE** sujeito aos termos e condições sobre os quais a Amazon Inc. normalmente torna disponíveis ao público, também disponíveis no site da AWS pelo link eletrônico <https://aws.amazon.com/pt/agreement/>

14. Termos de Serviços On-line. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura devem estar sujeitos aos Termos de Serviços On-line do Fornecedor da Nuvem. O **CLIENTE** concorda que os Termos de Serviços On-line constituem parte integrante, indissociável e exigível deste Contrato, no que diz respeito aos Serviços de Infraestrutura e de Computação em Nuvem. Os Termos de Serviços On-line regerão os Serviços de Infraestrutura e de Computação em Nuvem, desde que se apliquem ao serviço correspondente AWS contratado pelo **CLIENTE**.

15. Política de Uso Aceitável. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos à Política de Uso das Ofertas de Serviço da Amazon Inc., que está incorporada neste contrato. O **CLIENTE** concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas Afiliadas e Usuários Finais dos Serviços de Infraestrutura devem estar em conformidade com esta política. O **CLIENTE** reconhece e aceita que qualquer violação da Política de Uso das Ofertas de Serviço poderá levar à suspensão dos Serviços de Infraestrutura em conformidade com o Contrato.

16. Política de Uso das Ofertas de Serviço.

16.1. Exceto na medida em que for causado por um descumprimento deste Contrato por nós, (a) você será responsável por todas as atividades desenvolvidas sob sua conta, independentemente se as atividades foram autorizadas ou desenvolvidas por você, seus empregados ou por um terceiro (incluindo seus contratados, agentes ou Usuários Finais), e (b) nós e nossas afiliadas não somos responsáveis por acessos não-autorizados à sua conta.

16.2. Você deverá garantir que o Seu Conteúdo e o seu uso e o uso pelos seus usuários Finais do Seu Conteúdo ou das Ofertas de Serviço não violem quaisquer das Políticas ou leis aplicáveis. Você é inteiramente responsável pelo desenvolvimento, conteúdo, operação, manutenção e uso do Seu Conteúdo.

16.3. Sua Segurança e Seu Backup: Você é responsável pela configuração e utilização adequada das Ofertas de Serviço e por, de qualquer maneira, adotar as medidas necessárias para segurar, proteger e realizar o backup das suas contas e de Seu Conteúdo de uma tal forma que forneça segurança e proteção adequadas, o que poderá incluir uso de criptografia para proteger Seu Conteúdo do acesso desautorizado e o arquivamento rotineiro do Seu Conteúdo.

16.4. Credenciais de Acesso e Senhas de Conta: As credencias de acesso AWS e as senhas privadas geradas pelos Serviços são apenas para uso



interno, sendo que você não irá vendê-las, transferi-las ou sublicenciá-las a qualquer outra entidade ou pessoa, exceto revelar suas telas privadas aos seus representantes e subcontratados que trabalham em seu nome.

1.65. **Usuários Finais:** Quaisquer atos que permitam, auxiliem ou facilitem qualquer pessoa física ou jurídica a praticar quaisquer atos em relação a este Contrato, ao Seu Conteúdo ou ao uso das Ofertas de Serviço serão considerados como tendo sido praticados por você. Você é responsável pelo uso do Seu Conteúdo e das Ofertas de Serviços por Usuários Finais. Você assegurará que todos os Usuários Finais observem suas obrigações nos termos do presente Contrato e que os termos do seu contrato com cada Usuário Final sejam condizentes com este Contrato. Se você tiver conhecimento de qualquer violação de suas obrigações nos termos deste Contrato causadas por um Usuário Final, você suspenderá imediatamente o acesso ao Seu Conteúdo e às Ofertas de Serviço por tal Usuário Final. Nós não fornecemos qualquer suporte ou serviços aos Usuários Finais, salvo se tivermos um contrato em separado com você ou um Usuário Final que nos obrigue a fornecer tal suporte ou quaisquer outros serviços.

1.66. **Suspensão Temporária:** Em geral, poderemos suspender o seu direito ou o direito de qualquer Usuário Final de acesso ou uso de quaisquer parcelas ou de todas as Ofertas de Serviço imediatamente, mediante aviso, se estabelecermos:

1.66.1. Que o uso das Ofertas de Serviço por você ou por um Usuário Final (i) representa um risco de segurança às Ofertas de Serviço ou a qualquer terceiro; (ii) possa vir a prejudicar nossos sistemas, as Ofertas de Serviço ou os sistemas ou o Conteúdo de qualquer outro cliente AWS; (iii) possa acarretar responsabilidade de nossa parte, da parte de nossas afiliadas e de quaisquer terceiros, ou (iv) poderia ser fraudulento;

1.6.6.1.1. Que você ou qualquer Usuário Final violou o presente Contrato;

1.6.6.1.2. Que você tenha descumprido com suas obrigações de pagamento ;

1.6.6.2. Que você deixou de operar no curso regular, efetuou uma cessão em benefício de credores ou alienação similar dos seus ativos, ou ficou sujeito à falência, recuperação, liquidação, dissolução ou procedimento similar.

1.67. **Eficácia da Suspensão:** Se suspendermos seus direitos de acesso ou uso de qualquer parcela ou de todas as Ofertas de Serviço:

1.6.7.1. Você permanecerá responsável por todas as taxas e despesas que você incorrer durante o período de suspensão; e

1.6.7.2. Você não fará jus a quaisquer créditos de serviço nos termos dos Contratos de Nível de Serviço durante qualquer período de suspensão.

1.7. **Termos Gerais de Segurança e Privacidade.**

1.7.1. **Segurança AWS:** implementaremos medidas razoáveis e apropriadas para auxiliá-lo a proteger Seu Conteúdo contra perda, acesso ou revelação acidental ou ilegal.

1.7.2. **Privacidade dos Dados:** Você poderá especificar as regiões AWS nas quais Seu Conteúdo será armazenado. Você concorda com o armazenamento do Seu Conteúdo nas, e a transferência do Seu Conteúdo para, regiões AWS que você selecionar. A AWS não irá acessar o Seu Conteúdo, exceto se necessário para manter ou estabelecer as Ofertas de Serviços, ou caso seja necessário para cumprir com as leis ou uma ordem vinculativa emitida por autoridades governamentais. Nós não vamos:

1.7.2.1. Divulgar o Seu Conteúdo para quaisquer governos ou terceiros;

1.7.2.2. Observado o disposto, mover o Seu Conteúdo das regiões AWS selecionadas por você, exceto se, em cada caso, assim for necessário para



cumprir com as leis ou com uma ordem vinculativa emitida por quaisquer autoridades governamentais. Exceto se constituir uma violação das leis ou de uma ordem vinculativa emitida por quaisquer autoridades governamentais, nós enviaremos a você uma notificação relatando qualquer solicitação ou ordem judicial referidas nesta Cláusula 3.2. Nós somente vamos utilizar as informações da Informação da Conta de acordo com o disposto na Política de Privacidade, e com o seu consentimento para tal utilização. A Política de Privacidade não se aplica ao Seu Conteúdo.

1.8. Atributos do Serviço: Para que a AWS forneça serviços de administração e cobrança, nós poderemos processar os Atributos do Serviço na(s) região(ões) AWS nas quais você utiliza a Oferta de Serviços, e nas regiões AWS nos Estados Unidos. Para fornecer serviços de suporte iniciados por você, e investigar fraudes, abusos ou violações a este Contrato, nós poderemos processar Atributos dos Serviços onde nós mantivermos nosso suporte e equipe de investigação.

## 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

21. O produto Vivo Cloud AWS, é adquirido pela modalidade de pagamento por uso.

21.1. Pagamento por uso:

21.1.1. A cobrança do serviço é realizada obedecendo ao conceito de cobrança sob demanda, em regime de ciclos de faturamento, com períodos igualmente fixos, e ao final do ciclo de faturamento do **CLIENTE**, o consumo dos recursos provisionados será medido e calculado o valor a ser pago será faturado para o cliente.

21.1.2. Os recursos da plataforma AWS podem apresentar diferentes formulas e métricas de apuração de consumo. A mecânica de formulação de preços e unidades de medida pode ser encontrada no endereço <https://aws.amazon.com/pt/documentation/>

21.1.3. Entende-se por “recursos consumidos” aqueles instanciados pelo **CLIENTE** dentro da plataforma AWS, mesmo que estes recursos não estejam em funcionamento pleno, e/ou parcialmente configurados ou ainda subutilizados.

21.1.4. A **VIVO e Amazon Inc.** não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo **CLIENTE**.



## ANEXO X – SUPORTE VIVO CLOUD

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. Por este serviço a **VIVO** se responsabiliza pelo fornecimento de um serviço de suporte técnico, fornecido por meio de um canal telefônico, que permite ao **CLIENTE** esclarecer dúvidas sobre a utilização dos produtos Vivo Open Cloud e Vivo Cloud Plus, bem como realizar o registro de incidentes/ou não-conformidades relativos a plataforma.

1.2. Para cada requisição de suporte realizada pelo **CLIENTE**, a mesma será atribuída um ticket de suporte. Todos os tickets de suporte apresentam um número identificador, também conhecido por “protocolo de atendimento” que permite rastreá-lo e avaliá-lo, bem como consultá-lo em momentos posteriores.

1.3. Após abertos, os tickets de suporte recebem uma classificação, de forma a construir uma fila de atendimentos que permite priorizar aqueles de maior relevância daqueles de relevância inferior. As possíveis classificações dos tickets são:

- Crítica: Ocorrência afeta fortemente a continuidade do negócio e gera perda financeira;
- Alta: Ocorrência afeta a continuidade do negócio ou a execução de um processo crítico;
- Médio: Ocorrência afeta as operações, porém não compromete a continuidade do negócio;
- Baixa: Ocorrência pouco afeta as operações, não comprometendo a continuidade do negócio

1.4. O serviço de Suporte Vivo Cloud é comercializado através de pacotes comerciais. Cada pacote apresenta uma quantidade limitada de tickets que possibilitam ao **CLIENTE** realizar requisições de suporte dentro de um período mensal. A quantidade limite de tickets mensais em cada pacote deve ser observado no documento de proposta técnica ou documento de proposta comercial vinculado a comercialização do serviço e devidamente assinada pelo **CLIENTE** por meio de seu representante legal no ato da contratação do serviço.

1.5. O **CLIENTE** reconhece e aceita que, não é finalidade do Suporte Vivo Cloud executar, mesmo que em nome do **CLIENTE**, atividades de configuração e parametrização de seu(s) ambiente(s), sendo o **CLIENTE** (e seus representantes) o único responsável por executar as atividades de manutenção, configuração, parametrização, provisionamento, *desprovisionamento*, exclusão e inclusão de novos componentes em seus ambientes de Cloud Computing, mesmo aqueles relacionados ao backup da plataforma, ciente ainda de que seu(s) ambiente(s) não são acessíveis aos profissionais da **VIVO** para execução de tais atividades e que não compete a **VIVO** zelar por suas políticas de backup e garantir a salvaguarda de seus dados para efeito de restauração. Deste modo, é de conhecimento total do **CLIENTE** que as atividades de prestação do Serviço de Suporte Vivo Cloud estão limitadas a orientação por meio telefônico quanto a utilização da plataforma e ao registro de incidentes ou não-conformidades (quando devidamente evidenciadas e reproduzidas) junto aos fabricantes.

1.6. A **VIVO** poderá, a seu exclusivo critério, fazer uso de seus fornecedores e prestadores de serviço para execução do serviço objeto principal deste contrato, quando necessário, desde que os mesmos estejam devidamente qualificados, homologados, certificados, e que garantam os mesmo(s) níveis(s) de serviço objeto deste contrato, sem restar ao **CLIENTE** prejuízos em decorrência da utilização destes profissionais, garantindo ainda que os meios de comunicação entre **CLIENTE** e **VIVO** prevaleçam os mesmos, tal qual contratado e detalhado em proposta comercial e que seja cumprido em sua totalidade o acordo comercial efetivado.

1.7. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura devem estar sujeitos aos Contrato de Serviço de Cloud da **Vivo**. O **CLIENTE** concorda que o Contrato de Serviço de Cloud (e seus anexos) constituem parte integrante, indissociável e exigível deste Contrato, no que diz respeito aos Serviços de Infraestrutura e de Computação em Nuvem.



1.8. Política de Uso Aceitável. O **CLIENTE** reconhece que seu acesso e uso dos Serviços de Infraestrutura estarão sujeitos à Política de Uso das Ofertas de Serviço, que está incorporada neste contrato. O **CLIENTE** concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas Afiliadas e Usuários Finais dos Serviços de Infraestrutura devem estar em conformidade com esta política. O **CLIENTE** reconhece e aceita que qualquer violação da Política de Uso das Ofertas de Serviço poderá levar à suspensão dos Serviços de Infraestrutura e de Suporte em conformidade com o Contrato.

1.9. Política de Uso das Ofertas de Serviço.

1.9.1. Exceto na medida em que for causado por um descumprimento deste Contrato pela **VIVO**, o **CLIENTE** será responsável por todas as atividades desenvolvidas sob seus(s) ambiente(s), independentemente se as atividades foram autorizadas ou desenvolvidas por ele, seus empregados ou por um terceiro (incluindo contratados, agentes ou Usuários Finais), isentando a **VIVO** e suas afiliadas da responsabilidade por acessos não-autorizados aos seu(s) ambiente(s).

1.9.2. O **CLIENTE** deverá garantir que o Seu Conteúdo e o seu uso e o uso pelos seus usuários Finais do Seu Conteúdo ou das Ofertas de Serviço não violem quaisquer das Políticas ou leis aplicáveis. O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo desenvolvimento, conteúdo, operação, manutenção e uso do seu conteúdo.

1.9.3. Sua Segurança e Seu Backup: Você é responsável pela configuração e utilização adequada das Ofertas de Serviço e por, de qualquer maneira, adotar as medidas necessárias para segurar, proteger e realizar o backup das suas contas e de Seu Conteúdo de uma tal forma que forneça segurança e proteção adequadas, o que poderá incluir uso de criptografia para proteger Seu Conteúdo do acesso desautorizado e o arquivamento rotineiro do Seu Conteúdo.

1.9.4. A comercialização do Serviço de Suporte Vivo Cloud é realizada de modo independente, livre da contratação de outros produtos e serviços, e o seu cancelamento, quando necessário, deverá ser solicitado de modo formal e explícito. O cancelamento de outros produtos e/ou ofertas da Vivo, mesmo que contextualizadas no portfólio de Cloud, não garantem o cancelamento do Suporte Vivo Cloud.

1.10. Termos de Nível de Serviço e Créditos de Utilização.

1.10.1. O Serviço de Suporte Vivo Cloud dispõe de níveis de serviço que garantem ao **CLIENTE** tempos máximos de resposta para os tickets abertos, de acordo com o pacote contratado em conjunto com a classificação atribuída a cada ticket. Todos os tempos de nível de serviço utilizam horas úteis. Os seguintes níveis de serviço estão previstos de acordo com o pacote e natureza do ticket:

1.10.1.1. Pacote Intermediário (e seus nomes comerciais equivalentes):

- Crítico: Até duas horas úteis.
- Alta: Até seis horas úteis.
- Médio: Até dez horas úteis.
- Baixa: Até doze horas úteis.

1.10.1.2. Pacote Avançado (e seus nomes comerciais equivalentes):

- Crítico: Até trinta minutos úteis.
- Alta: Até quatro horas úteis.



- Médio: Até seis horas úteis.
- Baixa: Até oito horas úteis.

1.10.13. Pacote Premium (e seus nomes comerciais equivalentes):

- Crítico: Até quinze minutos úteis.
- Alta: Até duas horas úteis.
- Médio: Até quatro horas úteis.
- Baixa: Até seis horas úteis.

1.10.2. As seguintes características e atividades de atendimento (ou relacionadas a resolução de um incidente) são interpretados como “exceções” no cálculo dos tempos de atendimento dos níveis de serviço, e neste caso, são desconsiderados dentro do tempo de resposta:

1.10.21. Paradas programadas para ações preventivas no(s) ambiente(s);

1.10.22. Tempo decorrido entre a sugestão de solução e a janela de execução das atividades;

1.10.23. Todos aqueles em que a resolução ou a execução de uma determinada atividade está diretamente atribuída ao cliente e/ou que fuja ao escopo de atendimento do serviço por parte da **VIVO**.

1.10.3. Para todos os indicadores descritos nos tempos de resposta deste documento e na hipótese do não cumprimento das obrigações relacionadas aos Níveis de Serviço, o **CLIENTE** passará a ter direito a solicitar de créditos de reembolso, de acordo com as margens e valores a seguir descritos. A emissão destes créditos dar-se-á somente através da solicitação formal do **CLIENTE** por meio dos canais de atendimento e/ou gerente de negócios e não ocorrerá de forma autônoma na ausência de tal solicitação.

1.10.3.1. Valores de créditos para casos de não cumprimento de SLA.

- 5% (cinco por cento) do valor correspondente ao faturamento mensal do serviço (“mensalidade”), independentemente da quantidade de ocorrências/incidentes penalizados dentro de um mesmo período/contrato. Entende-se por faturamento mensal o valor cobrado ao cliente correspondente a prestação do serviço no mês de competência equivalente ao mês da ocorrência da penalidade.

## 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

21. Da vigência contratual: O Serviço de Suporte Vivo Cloud não dispõe de prazo contratual mínimo ou “vigência contratual”, estando habilitado e livre para contratação e cancelamento (e/ou “rescisão”) em tempos diferentes das outras ofertas relacionadas presentes no portfólio da **VIVO**.

22. A modalidade de precificação do Serviço de Suporte Vivo Cloud segue o modelo de “mensalidade” (valor recorrente, fixo), por pacote, sem apresentar vigência contratual. Cada pacote oferecido no serviço habilita ao **CLIENTE** a abertura de uma quantidade pré-determinada de tickets, de modo que o **CLIENTE** possa contratar, de modo conjunto, diferentes pacotes em diferentes quantidades. Estes pacotes apresentam valores mensais pré-determinados, de acordo com a política de vendas e preços em vigor e considera todos os tributos legais envolvidos na prestação do serviço.

23. A **VIVO** não se responsabiliza por pacotes contratados e não utilizados pelo **CLIENTE**.



## ANEXO XI –VIVO CLOUD BACKUP

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. Vivo Cloud Backup é um disco virtual que possui recursos de compartilhamento, sincronização, colaboração e armazenamento de arquivos, administrado pelo **CLIENTE** através de um ambiente Web. É indicado para:

- Guardar arquivos de forma ordenada;
- Acessar informações e dados de qualquer lugar;
- Compartilhar pastas de trabalho;
- Editar arquivos de forma segura e confidencial;
- Organizar informações de diversos grupos de trabalho;

### 2. FUNCIONALIDADES:

- Armazenamento: 30Gb, 100Gb e 1Tb, definido de acordo com o plano ou pacote contratado.
- Sincronização automática: Basta marcar um arquivo ou uma pasta de um HD como sincronizável e carregar automaticamente para a nuvem.
- Acesso por múltiplos dispositivos: A informação armazenada no Vivo Cloud Backup fica disponível a qualquer momento no Portal Web ou qualquer dispositivo em que o app do Vivo Cloud Backup esteja instalado.
- Disponibilidade offline: Em dispositivos móveis, é possível selecionar os arquivos que podem ficar disponíveis em modo offline (os arquivos ficam armazenados no dispositivo e podem ser acessados quando não há cobertura de internet).
- Criptografia: As informações armazenadas no Cloud Backup são criptografadas de ponta a ponta, usando criptografia de 256 bits e armazenadas em servidores no Data Center VIVO, impedindo que as informações armazenadas saiam do controle.
- Compartilhamento de arquivos: É possível compartilhar pastas e arquivos com terceiros através de um link seguro e acessível. Além disso, é possível definir uma data de expiração, definir quais usuários podem ler, alterar e gravar arquivos. Opcionalmente, o acesso aos arquivos pode ser protegido por uma senha enviada ao destinatário por e-mail ou SMS.
- Envio de arquivos pesados: Através de uma url criada pelo administrador dos arquivos, é possível enviar arquivos e informações sempre atualizadas para qualquer destinatário.
- Cópia de segurança automática: É possível programar uploads automáticos. Isso mantém várias cópias de diferentes momentos, a fim de visualizar versões anteriores do documento ou de arquivos em caso de necessidade de recuperar informações perdidas ou o arquivo completo.

21. Para utilizar o serviço, o **CLIENTE** deverá registrar-se na plataforma disponibilizada pela **VIVO**, através de link enviado para o e-mail fornecido na contratação e deverá cadastrar sua nova senha e seu login de acesso, além de definir e/ou confirmar o domínio que será usado para registrar seu disco virtual via web, computadores, tablets ou smartphones.

22. A licença adquirida é sempre individual e permite o cadastro de um (01) usuário. Cada usuário pode se cadastrar com o mesmo domínio, usuário e senha em até 05 dispositivos diferentes.

23. Através da instalação de um agente (software) em desktops e aplicativos em tablets e smartphones, o **CLIENTE** consegue acessar, fazer download e uploads de arquivos que ficam armazenados em nuvem, protegidos por criptografia fim a fim.

24. Informações adicionais, configurações iniciais e passo a passo de uso estarão disponíveis para consulta ao **CLIENTE** no painel de controle de gerenciamento de licenças de serviço.





## ANEXO XII – APONTADOR

### 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. O serviço Apontador tem como objetivo a divulgação dos dados comerciais do **CLIENTE** em um guia de busca website, site móvel e aplicativo móvel, entre outros, mantida em base de dados pelo **APONTADOR**, podendo o APONTADOR, além de armazená-lo, enriquecê-lo com informações adicionais.

1.2. A base de dados mantida pelo **APONTADOR** será utilizada para a prestação de serviço de Busca/Guia de empresas através da internet pelo site [www.apontador.com.br](http://www.apontador.com.br) e ainda pelo site e serviços dos Parceiros do **CLIENTE**, relacionados à divulgação de dados comerciais, caso o **CLIENTE** consinta, e demais veículos que possam incrementar a visibilidade do **CLIENTE**.

### 2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. A base de dados mantida pelo **APONTADOR** será georeferenciada para permitir consultas por estabelecimentos através de critérios comerciais e/ou localização geográfica.

2.2. O serviço de Busca/Guia utilizará os dados fornecidos pelo **CLIENTE**, ou dados utilizados para enriquecimento dos estabelecimentos comerciais, como critérios de busca para gerar resultados às consultas. Todos os dados fornecidos na contratação do serviço para publicação são de responsabilidade do **CLIENTE**.

2.3. A responsabilidade pela veracidade e atualização das informações constantes na base de dados é do **CLIENTE**.

2.4. O serviço de Busca/Guia contará com foto do estabelecimento, breve descritivo, informações que deverão ser encaminhadas pelo **CLIENTE**, e avaliações dos usuários.

2.5. A relevância de resultados gerados nas consultas seguirá regras sistêmicas e comerciais e o usuário poderá encontrar estabelecimentos comerciais utilizando critérios de busca complexos, gratuitamente, o que aumenta as chances de encontrar o que procura.

2.6. O serviço de Busca/Guia fornecerá resultados que atendam aos critérios utilizados para a busca, limitado ao número de informações contidas na base.

2.7. A forma de acesso ao serviço de Busca/Guia será opcional ao usuário. Ele poderá utilizar o site [www.apontador.com.br](http://www.apontador.com.br), ou outros sites e serviços móveis dos Parceiros, relacionados à divulgação de dados comerciais, que serão utilizados para incrementar a visibilidade da empresa **CLIENTE**.

2.8. A **VIVO** se reserva ao direito de corrigir, melhorar, complementar e/ou, se necessário, retirar quaisquer informações não-cadastrais do **CLIENTE**, sem prévia comunicação.

2.9. O **CLIENTE** deve fornecer os dados comerciais que serão disponibilizados no serviço de Busca/Guia, além do nome fantasia e ramo de atividade.

2.10. Ao contratar o serviço em questão o **CLIENTE** aceita e permite, automaticamente, que os dados cadastrais de sua empresa sejam divulgados em lista, guia, site, aplicativo e site móvel ou outros veículos que possam incrementar a visibilidade.



- 2.11. O **CLIENTE** consente que os dados cadastrais de sua empresa também sejam divulgados nos sites e serviços dos Parceiros da **VIVO**. Caso o **CLIENTE** não queira a divulgação dos seus dados cadastrais nos sites dos Parceiros deverá entrar em contato com a **VIVO** em qualquer momento, pelas Centrais de Atendimento, através de registro obrigatório de protocolo de atendimento.
- 2.12. O **CLIENTE** terá a opção de alterar os seus dados comerciais através dos Canais de Atendimento da **VIVO**.
- 2.13. A **VIVO** disponibilizará ao **CLIENTE** uma ferramenta online para administração de seus anúncios, permitindo alteração de textos, imagens e outros elementos gráficos possíveis.
- 2.14. O **CLIENTE** se responsabiliza pela atualização de seu cadastro em caso de mudança de endereço, de titularidade, de número de contato, nome fantasia ou qualquer outra mudança que envolva os dados comerciais que disponibilizou.
- 2.15. É de responsabilidade do **CLIENTE** o correto fornecimento de informações como NOME, ENDEREÇO, TELEFONE E outros meios de contato para publicação na web, através do serviço Apontador.