



CONTRATO DO PRODUTO VIVO TECH

Por este instrumento, em que faz parte de um lado, **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, São Paulo/SP e **sua filial inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.588.157/0797-53**, situada na Av. Isaltino Victor De Moraes, nº 347, Vila Bonfim – CEP: 06806-400, Embu das Artes São Paulo, doravante denominada **CONTRATADA** e, de outro lado, a **CONTRATANTE**, devidamente identificada na Solicitação de Serviço e na proposta de prestação de serviço, doravante designadas em conjunto como Partes, e, cada uma delas, individual e indistintamente, como Parte, têm entre si, justo e acertado, celebrar o presente Contrato do Serviço Vivo Tech (“Contrato”), na forma e condições que seguem, as quais serão regidas pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a locação, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, dos equipamentos especificados no formulário de Solicitação de Serviço (doravante, “Solicitação”), bem como a prestação de serviço mencionado na proposta comercial (doravante, “Proposta”) ou a locação por meio de do canal televendas, quando a contratação for realizada por meio telefônico, se houver.

1.2 Para a contratação realizada por meio do canal de televendas, o aceite de voz será considerado para fins de concordância integral e adesão às presentes disposições deste Contrato. A Solicitação, a Proposta e o acordo realizado por meio do canal de televendas, se houverem, integram o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas no Presente Contrato, na Solicitação, na Proposta ou no acordo realizado por meio do canal de televendas, prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos: o presente Contrato, a Solicitação ou o acordo realizado por meio do canal televendas e por fim a Proposta.

1.3 Será parte do presente contrato quando contratado opcionalmente pelo **CONTRATANTE** o fornecimento de *software* MS Office e *software* MS Office 365- Anexo I, especificados na Solicitação, bem como, se houver, na Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

2.1 Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, o **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) Respeitar as cláusulas deste Contrato.
- b) Pagar a mensalidade à **CONTRATADA**, na respectiva data de vencimento, nos termos do item 11.1.
- c) Prover a infraestrutura e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e segurança do(s) equipamento(s).
- d) Utilizar de maneira habitual e adequada o equipamento disponibilizado em caráter de locação, sob pena de rescisão e aplicação das penalidades cabíveis, sendo-lhe vedado: (i) das outras finalidades que não seja a de seu uso próprio, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão e aplicação das penalidades cabíveis, salvo se realizado mediante prévia anuência da **CONTRATADA**; (ii) instalar qualquer *software* não revestido de todas as permissões e licenças de uso; (iii) alterar, copiar, excluir, fazer engenharia reversa de qualquer *software* existente no Equipamento locado; (iv) efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção e/ou modificação de quaisquer parâmetros de configuração do Equipamento fornecido pela **CONTRATADA**, inclusive reparos e manutenção no referido Equipamento. A **CONTRATADA** não prestará suporte a sistemas operacionais formatados ou alterados pela **CONTRATANTE**.
- e) Informar à **CONTRATADA**, assim que detectada, qualquer ocorrência que possa comprometer o equipamento objeto deste Contrato.
- f) Responsabilizar-se pela guarda e conservação do(s) equipamento(s) locado(s) pela **CONTRATADA**, mantendo-se como fiel depositária desse(s) equipamento(s), nos termos da legislação vigente, obrigando-se, em caso de roubo, furto, perda, extravio, recusa na devolução, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a **CONTRATADA** de acordo com a Cláusula oitava do presente Contrato.
- g) Reconhecer que o equipamento pode ser eventualmente afetado por motivos técnicos, em razão de reparo e/ou manutenção podendo acarretar na troca de equipamento por modelo e/ou marca equivalente ou superior
- h) Conceder à **CONTRATADA** e aos seus subcontratados o direito de acesso às suas instalações para que estas possam ter acesso ao equipamento locado para a realização de vistorias e manutenções preventivas ou retirada do equipamento no término ou rescisão do contrato, quando necessário.
- i) Arcar com todas as despesas decorrentes de sua própria solicitação de mudança de endereço de instalação do equipamento, inclusive, mas não somente, pelo transporte do referido equipamento, bem como, a instalação do equipamento locado no novo endereço.
- j) Informar à **CONTRATADA** o endereço de entrega / manutenção e retirada do equipamento, se obrigando a mantê-lo atualizado no cadastro da **CONTRATADA**, comunicando qualquer alteração

que eventualmente ocorra nesse endereço, sob pena de rescisão contratual, conforme previsto no item 17.1

k) Indicar pessoa(s) responsável(is) pelo recebimento do equipamento no ato da contratação.

2.2 O **CONTRATANTE** será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido, ilegal ou imoral do equipamento, inclusive, mas não somente, dos seus componentes individualizados, 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 equipamento, seus componentes, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a **CONTRATADA** neste caso, considerar rescindido de pelo direito o presente Contrato mediante envio de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo **CONTRATANTE** dos montantes devidos, incluindo multa prevista no item 16.1.

2.3 O **CONTRATANTE** será o único e exclusivo responsável 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 da transmissão de informações ilegais e/ou impróprias, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a **CONTRATADA** neste caso, considerar rescindido de pelo direito o presente Contrato mediante envio de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo **CONTRATANTE** dos montantes devidos, incluindo multa prevista no item 16.1.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Respeitar as cláusulas deste Contrato.
- b) Prestar as informações solicitadas pelo **CONTRATANTE** sobre o equipamento locado.
- c) Informar ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, a realização de eventual manutenção preventiva, remota ou, se necessário for, no local de instalação do equipamento.
- d) Garantir que o equipamento fornecido ao **CONTRATANTE**, por objeto deste Contrato, possua *softwares* inclusos na configuração contratada revestidos das licenças de uso necessárias para a utilização do **CONTRATANTE**.
- e) Garantir a manutenção do equipamento nos termos da cláusula sexta.
- f) Entregar os equipamentos conforme descrito na Solicitação, na Proposta ou conforme contratado por meio do canal de televendas, com configuração igual ou superior à pactuada, bem como em perfeitas condições de uso.

- g) Entregar os equipamentos no endereço indicado pelo **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do documento de contratação ou aquisição por meio do canal televendas para equipamentos de portfólio vigente para o estado de São Paulo. Para demais localidades o prazo de entrega é de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, salvo localidades em que o operador logístico não atende o **CONTRATANTE** e a retirada deverá ser feita pelos Correios.
- h) Para equipamentos customizados, ou seja, modelos específicos solicitados pela **CONTRATANTE** no momento da aquisição, o prazo de entrega é de até 90 (noventa) dias corridos contados a partir da contratação do serviço ou aquisição por meio do canal televendas.
- i) Caso o **CONTRATANTE** faça a aquisição de outros produtos/serviços simultaneamente ao Vivo Tech o prazo de entrega não estará vinculado aos demais produtos/serviços..
- j) Fornecimento da via da Nota Fiscal de Remessa de Locação com as configurações e quantidades entregues.

CLÁUSULA QUARTA - DA AUTO INSTALAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

4.1 Após o recebimento dos equipamentos, o **CONTRATANTE** seguirá as instruções detalhadas de auto instalação contidas no manual entregue juntamente ao equipamento, podendo o **CONTRATANTE** tirar eventuais dúvidas com a Central de Relacionamento, por meio do número 10315 ou pelo site www.vivo.com.br/solucionati

4.1.1 A **CONTRATADA** não se responsabilizará pela não instalação do equipamento por parte do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATIVAÇÃO COMERCIAL

5.1 A ativação comercial se dará com a entrega do(s) equipamento(s) ao **CONTRATANTE**, com respectivo recebimento da Nota Fiscal de Remessa de Locação com as configurações e quantidades entregues e assinatura do canhoto.

5.2 Quando os softwares MS Office ou MS Office 365 forem contemplados na solução, tornar-se-ão parte integrante e indissociável do serviço.

CLÁUSULA SEXTA – DA MANUTENÇÃO

6.1 Para a manutenção do equipamento, a **CONTRATADA** disponibilizará uma central de atendimento ao **CONTRATANTE**, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, por meio do número 10315 para clientes

sem terminal Vivo), por meio dos quais a **CONTRATADA** prestará assistência remota ou, se necessário for, abrirá uma solicitação para o técnico de campo que atenderá pessoalmente de segunda-feira à sexta-feira em horário comercial entre as 8:00 às 18:00 em até 3 (três) dias úteis para o Estado de SP; em até 4 (quatro) dias úteis para Capitais dos demais Estados e em até 5 (cinco) dias úteis para outras localidades .

6.2 Em caso de necessidade de assistência técnica pessoal ao equipamento em trânsito, ou seja, em endereço diferente do cadastrado, o prazo da visita técnica seguirá aquele em que o equipamento está localizado, podendo ser ampliado em até 3 dias caso haja necessidade de substituição/troca de componentes

6.3 O serviço de manutenção engloba o equipamento, e suporte a *software*, contemplando as seguintes atividades:

I - Software) Diagnóstico e recuperação de sistema operacional (Windows, Android) padrão;

- b) Diagnóstico e configuração do *software* MS Office, apenas quando opcionalmente contratado, conforme definido na Solicitação, na Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas;
- c) Diagnóstico e configuração do Office 365, apenas quando opcionalmente contratado, conforme definido na Solicitação, na Proposta ou conforme contratado por meio do canal televendas;
- d) Detecção e auxílio na remoção de vírus;

II - Hardware

- a) Diagnóstico, manutenção corretiva e troca de peças para defeitos de monitor e *hardware* (HD, memória, processador, placa de rede, modem e demais componentes de fábrica) durante todo o período contratual;
- b) O diagnóstico técnico para definição da forma de manutenção corretiva (troca de partes ou equipamento completo) é de responsabilidade da **CONTRATADA**. No caso da identificação da necessidade da troca do equipamento completo, esta poderá ser feita por modelo e/ou marca equivalente ou superior;
- c) Caso seja identificado pela visita técnica qualquer problema no hardware causado por uso indevido do **CONTRATANTE**, esta deverá ressarcir a **CONTRATADA** conforme prevê o item 8.5;
- d) Para teclado e mouse durante os primeiros 12 (doze) meses a substituição/reposição em caso de vício será feita por peças do mesmo fornecedor. Após este período, a troca poderá ser por modelo e/ou marca equivalente;

- e) Para micro SD e SD não está contemplada a substituição/reposição em caso de vício. Caso necessário, o **CONTRATANTE** será responsável pela aquisição/reposição juntamente aos canais autorizados dos fabricantes de equipamentos;
- f) Para bateria, (notebooks e AIO) durante o período de contrato, a substituição/reposição em caso de vício será feita por peças do mesmo fornecedor;
- g) Não é possível realizar upgrade durante o período de contrato, ou seja, incluir memória, placas ou qualquer outro componente físico adicional após a entrega dos equipamentos.

Não estão cobertos para serviço de manutenção:

- a) Equipamento cujo selo lacre tenha sido violado;
- b) *Softwares* e periféricos que tenham sido adquiridos no mercado e incorporados no equipamento;
- c) Defeitos em *hardware* ocasionados por uso indevido do **CONTRATANTE**.
- d) Rede corporativa (LAN) de propriedade do **CONTRATANTE**;
- e) Defeitos ocasionados por falha nas instalações elétricas do **CONTRATANTE** ou da região de instalação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO ANTIVÍRUS

7.1 A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE**, nos termos da Solicitação, da Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas, um software para remoção de vírus de software, *malwares*, *spywares* e outros agentes maliciosos para que o **CONTRATANTE** realize a ativação nos equipamentos conforme Cláusula Quinta.

7.2 A ativação e utilização deste software é de total responsabilidade do **CONTRATANTE**, não cabendo a **CONTRATADA** a garantia sobre a correta utilização ou danos de software causados por infecção de vírus de software.

7.3 A atualização de versão do software será realizada automaticamente pelo **PROVEDOR do Antivírus** determinado pela **CONTRATADA** de acordo com as versões disponíveis.

CLÁUSULA OITAVA – DO SEGURO

8.1. A **CONTRATADA** contratará seguro de riscos diversos, relativo ao equipamento disponibilizado, objeto do presente Contrato, com as coberturas abaixo relacionadas:

8.1.1. Riscos cobertos:

- a) Danos causados por incêndio, queda de raio, explosão, vendaval, furacão, ciclone e danos

elétricos.

b) Roubo e/ou furto qualificado.

8.1.2. Riscos “não” cobertos:

a) Danos causados por guerra, revolução, rebelião, chuva, enchentes e alagamentos

b) Lucros cessantes.

c) Furto e roubo não qualificado, extorsão, apropriação indébita, estelionato, praticados contra o **CONTRATANTE** por seus funcionários ou prepostos, arrendatários ou cessionários, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros.

d) Transporte dos equipamentos, nos casos de mudança de endereço por solicitação do **CONTRATANTE**.

e) Perda ou desaparecimento inexplicável do equipamento.

f) Danos no equipamento por mau uso e/ou uso indevido ou desaparecimento causados por negligência do **CONTRATANTE**.

g) Operações de reparos, ajustamentos, montagem, serviços em geral de manutenção, salvo se ocorrer incêndio ou explosão e nesse caso responderá somente pela perda ou dano causado por tal incêndio ou explosão.

h) Desgaste natural causado pelo uso, deterioração gradativa, vício próprio, defeito latente, desarranjo mecânico, corrosão, incrustação, ferrugem e umidade.

8.2. No caso de qualquer ocorrência, o **CONTRATANTE** deverá:

a) Comunicar, imediatamente em até dois dias úteis após a ocorrência a central de atendimento 10315. Em casos de roubo ou furto qualificado do equipamento, o **CONTRATANTE** deverá encaminhar, em até 02 (dois) dias corridos, contados a partir da comunicação supramencionada, inclusive, mas não somente, Boletim de Ocorrência (BO), bem como o(s) documento(s) informado(s) e solicitados na central de atendimento da **CONTRATADA**.

8.3. Após “deferimento” da SEGURADORA seguro o **CONTRATANTE** deverá ressarcir à **CONTRATADA** o valor referente a Franquia de Sinistro conforme o modelo e tipo de equipamento e de acordo com a “Tabela de franquias” vigente na data do registro do sinistro e descrita no termo aditivo/solicitação de serviço. Este valor será cobrado em uma única vez, através de boleto bancário, sob pena de rescisão nos termos 17.1.

A **CONTRATADA** disponibilizará à **CONTRATANTE**, um equipamento similar e/ou equivalente ao modelo e marca àquele equipamento anteriormente disponibilizado em substituição ao equipamento objeto do sinistro, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de identificação do pagamento pela **CONTRATADA**.

Nos casos de indeferimento do seguro, com fundamento nos termos do item 8.1.2 acima ou pela ausência de documentos necessários, o **CONTRATANTE** deverá ressarcir à **CONTRATADA**, o montante a ser calculado com base no valor do equipamento depreciado a ser cobrado exclusivamente por meio de boleto bancário em parcela única. Caso o valor do equipamento depreciado seja inferior a R\$ 300,00 (trezentos reais), a **CONTRATADA** cobrará a título de ressarcimento o valor mínimo de R\$ 300,00. .

8.4. Após identificação do pagamento, a **CONTRATADA**, realizará a reposição do equipamento seminovo por modelo e/ou marca equivalente no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data de identificação do pagamento realizado pela **CONTRATANTE**.

Os valores referentes ao respectivo aluguel continuarão a ser faturados normalmente pela **CONTRATANTE**, mesmo no período de reposição/manutenção do equipamento.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos, eventuais falhas, perda de dados, atrasos ou interrupções na prestação de serviço, decorrentes de caso fortuito, motivos de força maior, causas externas de manuseio como acidentes, danos nos equipamentos causados por problemas com rede elétrica, danos no equipamento causado pelo manuseio por pessoas não autorizadas pela **CONTRATADA**, serviços não autorizados, ou qualquer problema técnico ocorrido nas dependências do **CONTRATANTE**, bem como por má utilização do equipamento pelo **CONTRATANTE**, ou por qualquer outro fato alheio à **CONTRATADA**.

9.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do **CONTRATANTE**, na utilização do equipamento, 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 equipamentos locados, manipulação, substituição, intervenção ou modificação de quaisquer parâmetros de configuração do *software* e equipamentos locados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, sendo esta 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.

9.3 A **CONTRATADA** não será responsável pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pelo **CONTRATANTE** por meio de acesso disponibilizado pela **CONTRATADA**, bem como por eventual ingerência abusiva na vida privada, interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pelo **CONTRATANTE**, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos equipamentos do **CONTRATANTE**.

9.4 A responsabilidade da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos que o **CONTRATANTE** venha

a sofrer em razão de defeitos ou falhas nos equipamentos, desde que devidamente comprovadas, limitar-se-á ao valor máximo de 2 (duas) vezes o valor da última mensalidade faturada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA

10.1 O presente Contrato entrará em vigor na data da entrega do equipamento e vigorará pelo período descrito na Proposta e Termo de Solicitação de Serviço ou conforme contratado por meio do canal televendas.

10.2 Ao término da vigência do Contrato por prazo determinado, esta será prorrogada por iguais e sucessivos períodos, desde que não haja manifestação escrita e/ou verbal e prévia em sentido contrário de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência.

Em caso de renovação do contrato, a mensalidade do equipamento poderá ter seu valor alterado mediante termo aditivo, porem se houver qualquer outro serviço adicional ao serviço Vivo Tech, o valor do serviço adicional será mantido.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PREÇO

11.1. O **CONTRATANTE** pagará mensalmente, a partir da entrega do equipamento o(s) valor(es) definidos na Solicitação de Serviço ou no acordo realizado por meio do canal televendas.

11.1.1. Todos os tributos incidentes sobre a Mensalidade relativa à locação do Equipamento ou fornecimento do Office, quando aplicável, estão inclusos no valor estabelecido no item 11.1 acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação dos serviços qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste Contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

11.1.2. Para o **CONTRATANTE** localizado fora do Estado de São Paulo, poderá incidir tributos adicionais (ex.: diferencial de alíquota de ICMS) de acordo com a exigência de cada Estado, sendo de responsabilidade do **CONTRATANTE** o pagamento de tais valores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FATURAMENTO E COBRANÇA

121 Para cobrança do presente serviço, o **CONTRATANTE** autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam debitados em Nota Fiscal – Fatura de Serviços de Telecomunicações (conta telefônica) emitida por Telefônica Brasil S/A, CNPJ/MF sob o nº 02.588.157/0797-53, situada na Av. Isaltino Victor De Moraes, nº 347, Vila Bonfim – CEP: 06806-400, Embu das Artes São Paulo, correspondente a linha telefônica indicada na Solicitação de Serviço, na Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data do vencimento.

122 Caso este meio de faturamento (conta telefônica) não esteja disponível na linha telefônica indicada

na contratação, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a alterar de forma automática para outra linha telefônica ativa do cliente, e, caso não haja, o faturamento será feito por meio de boleto bancário sem aviso prévio.

123 Nos casos de contestação de valores debitados em conta telefônica - Nota Fiscal Fatura de Serviços de Telecomunicações, emitida por Telefônica Brasil S/A ou boleto bancário, considerada procedente, o referido valor será estornado. Sendo considerada improcedente a contestação, a **CONTRATADA** emitirá cobrança relativa aos valores julgados improcedentes e enviará para o endereço de correspondência indicado na Solicitação, na Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas.

124 A Telefonica Vivo se reserva no direito de fazer a cessão dos direitos de cobrança/débitos gerados neste contrato para instituições financeiras e especializadas em cobrança.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE

13.1. Os valores deste Contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses contados a partir da data da contratação ou na menor periodicidade admitida pela legislação vigente, pela variação percentual acumulada, do índice IPCA-IBGE, apurada nos 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste, ou em caso de sua extinção, por outro índice oficial que vier a substituí-lo, ou ainda, na falta deste, por outro índice a ser estabelecido de comum acordo entre as Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO INADIMPLEMENTO

14.1. O não pagamento, pelo **CONTRATANTE**, dos valores devidos à **CONTRATADA** nos termos do item 11.1 acima, na respectiva data de vencimento, acarretará a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado de forma *pro rata die*, tudo incidente sobre o valor vencido e não pago, corrigido monetariamente na menor periodicidade permitida em lei de acordo com a variação percentual acumulada do índice IPCA-IBGE, ou no caso de sua extinção, por outro índice que vier a substituí-lo, e na inexistência deste, por outro índice a ser estabelecido pelas Partes.

14.1.1. O não pagamento dos valores devidos à **CONTRATADA** poderá também acarretar, tão logo seja identificado o inadimplemento, em bloqueio remoto dos equipamentos que fazem parte dessa contratação.

14.2. A **CONTRATADA** iniciará o processo de retirada do equipamento do **CONTRATANTE** após 30 (trinta) dias da inadimplência e este processo só poderá ser cancelado mediante o pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido(s) da multa e juros.

14.2.1 Durante o processo descrito acima a **CONTRATADA** poderá reduzir/bloquear o atendimento de reparo técnico dos equipamentos.

14.2.1. Após a retirada dos equipamentos o contrato será automaticamente extinto conforme cláusula décima sétima.

14.3. Nos casos de insucesso de coleta/retirada dos equipamentos de posse do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** aplicará multa não compensatória prevista na Cláusula Décima Sexta, sem prejuízo de adotar as demais medidas cabíveis necessárias.

14.4. Em caso de inadimplência do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá nos termos deste instrumento, respeitando os limites legais, efetuar a inscrição do nome do **CONTRATANTE** em cadastros de inadimplência e proteção ao crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

15.1. Toda e qualquer solicitação de mudança de endereço, ampliação, redução e alteração a pedido do **CONTRATANTE**, implicará sempre na prévia formalização, por escrito, de uma nova Solicitação, Proposta ou no acordo realizado por meio do canal televendas.

15.1.1. A alteração do endereço de entrega/retirada dos bens pelo **CONTRATANTE** dependerá de prévia e expressa comunicação à **CONTRATADA**. Caso a **CONTRATADA** compareça ao endereço indicado pelo **CONTRATANTE** e não localize o seu representante legal ou procurador, bem como os bens objeto deste contrato, aplicar-se-á o item 17.6.1 do presente Contrato.

15.1.2. As alterações de endereço não comunicadas e aprovadas pela **CONTRATADA**, desobrigam a mesma a realizar os atendimentos de reparo no SLA definido, pois a alteração do endereço implica em eventuais desabastecimento de peças sobressantentes.

15.2. O **CONTRATANTE** deve arcar com os eventuais custos decorrentes das solicitações referidas nas cláusulas 15.1 e 15.1.1, inclusive, mas não somente, pelo transporte do equipamento.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MULTA

16.1. A Parte que violar ou infringir qualquer das cláusulas e/ou condições pactuadas neste Contrato fica obrigada ao pagamento de multa, não indenizatória, equivalente a 3 (três) vezes o valor dos 3 (três) últimos faturamentos relativos à locação objeto do presente Contrato.

16.2. A multa estabelecida na cláusula 16.1, de comum acordo pelas Partes, deverá ser paga pela Parte infratora à Parte prejudicada em até 30 (trinta) dias da constatação de qualquer inadimplemento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA EXTINÇÃO/RESCISÃO DO CONTRATO

O presente Contrato estará resolvido de pleno direito independente de comunicação:

- a) Em razão de pedido de falência ou recuperação judicial/extrajudicial, como também insolvência financeira e/ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes, no momento da ocorrência de qualquer destes eventos;
- b) Descumprimento de qualquer cláusula ou condição estabelecida neste Contrato;
- c) Disposição de ordem legal ou normativa que impeça a prestação do objeto deste Contrato.

17.1. A resolução do presente Contrato ocorrerá 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 **CONTRATANTE** nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

17.2. O presente Contrato poderá ser denunciado a qualquer momento, por qualquer das Partes, total ou parcialmente, mediante comunicação escrita, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

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

17.3.1. Se ocorrer antes da instalação do equipamento, será devido pela Parte que gerou/ solicitou a extinção multa equivalente ao valor de uma mensalidade.

17.3.2. Do ressarcimento por investimentos: se ocorrer após a instalação do equipamento contratado, será devido pelo **CONTRATANTE**, multa, não compensatória, no montante de 40% (quarenta por cento) sobre a soma do valor das mensalidades faltantes para o término da vigência contratual estabelecida na Solicitação, na Proposta ou no acordo realizado por meio de canal de televidas.

17.3.3. Entende-se por denúncia parcial do Contrato a diminuição do número de equipamento(s) inicialmente contratado(s), a pedido do **CONTRATANTE**.

17.3.4. O contrato poderá ser rescindido, mediante prévio aviso nos termos do item 17.3, sem qualquer penalidade, desde que sua vigência tenha sido prorrogada por no mínimo uma vez.

17.4. Durante o prazo de denúncia mencionado na cláusula 17.3 acima, as Partes se manterão obrigadas a todos os termos deste contrato e seus Anexos, quando aplicável, até a data do efetivo término.

Ocorrendo à extinção deste Contrato, em qualquer das hipóteses mencionadas e previstas em Lei, o **CONTRATANTE** deverá devolver o equipamento e infraestrutura(s) de propriedade da **CONTRATADA**, nas mesmas condições em que foram entregues, ressalvado o desgaste regular e normal dos mesmos, permitindo que esta os retire de seu estabelecimento, bem como, efetuar o pagamento de todos os valores devidos decorrentes da execução do presente Contrato até o seu efetivo término, ou seja, com a efetiva devolução do equipamento objeto desta contratação.

17.4.1. A **CONTRATADA** entrará em contato para agendamento da retirada dos equipamentos, executada por empresas de transporte contratadas e devidamente autorizadas pela mesma. Se em até 30 (trinta) dias após o primeiro contato, a retirada física não for autorizada pela **CONTRATANTE**, o faturamento dos equipamentos será retomado.

17.4.2. Quando a **CONTRATANTE** for contribuinte de ICMS, será responsável pela emissão da nota fiscal de devolução do(s) equipamento(s), ou por qualquer impossibilidade, deverá assinar declaração de não emissão.

17.7. O backup e/ou exclusão de todas as informações, (formatação física e lógica do hardware de armazenamento), inclusive as confidenciais, do **CONTRATANTE** que estejam salvas nos equipamentos serão de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** antes da devolução dos equipamentos à **CONTRATADA**.

17.7.1. A **CONTRATADA** não será responsável, em hipótese nenhuma, por qualquer realização de backup, guarda de conteúdo ou perda de informações após realizada a devolução dos equipamentos pelo **CONTRATANTE**;

17.8. A **CONTRATADA** poderá, diante da inadimplência do **CONTRATANTE**, 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.

17.9. O presente Contrato servirá de título executivo extrajudicial para a devida persecução de todos os valores devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** originados pelo descumprimento de quaisquer cláusulas do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE

18.1. Toda informação, conforme abaixo definida, que venha a ser, a partir desta data, fornecida por uma Parte, a Reveladora à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa. O termo “informação” abrangerá, inclusive, mas não somente, toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a *know-how*, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, contratos, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

18.2. Durante a vigência do contrato e após 2 (dois) anos a partir da revelação, a Receptora deverá

preservar a obrigação de sigilo.

18.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste Contrato, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que:

- a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- c) estiver publicamente disponível; ou
- d) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

18.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou término deste Contrato, fato esse comprovável através da emissão de declaração escrita pela parte Receptora, a ser enviada a parte Reveladora em até 5 (cinco) dias da data da destruição das informações. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, salvo o previsto neste Contrato, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Os prazos e obrigações previstos neste Contrato vencerão sempre de pleno direito, independentemente de qualquer espécie de interpelação ou notificação.

19.2. A **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** 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;

19.3. Todos os comunicados, avisos e/ou notificações relacionados a este Contrato deverão ser efetuados por escrito e entregues por meio de carta com protocolo ou registrada, em mãos, por telegrama ou *fac-símile* nos endereços indicados no preâmbulo deste Contrato. Para os efeitos desta cláusula, qualquer alteração de tais endereços somente terá validade 5 (cinco) dias depois de sua comunicação escrita à outra Parte.

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

Qualquer tolerância das Partes em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições e exercício dos direitos estabelecidas neste Contrato será apenas interpretada como tal, não se constituindo em

hipótese alguma em novação, sendo que essas cláusulas, condições e direitos poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a exclusivo critério de qualquer das Partes.

19.5. Na hipótese de qualquer disposição deste Contrato ser declarada inexecutável, ilegal ou inválida, em virtude de violação de normas de ordem pública, as disposições remanescentes não serão afetadas e permanecerão em pleno vigor e, em tal caso, **CONTRATADA** e **CONTRATANTE** ficarão obrigadas a substituir a disposição inexecutável, ilegal ou inválida por outra, ou outras, que propiciem os fins visados por tal disposição.

19.6. Neste sentido, a eventual tolerância de uma parte no cumprimento das obrigações contratuais pela outra parte não constituirá novação, renúncia ou modificação do contratado.

19.7. 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.

19.8. Nenhuma disposição deste Contrato e/ou de seus anexos deverá ser entendida como licença, transferência ou qualquer outro tipo de direito de uma Parte à outra, em relação a qualquer pedido de marca ou patente, direito autoral, segredo industrial ou comercial ou outras informações que possam ser consideradas como propriedade intelectual.

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

19.10. O presente Contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

19.11. 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.

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

19.13. A **CONTRATADA** reserva-se o direito de substituir o equipamento por modelo e/ou marca equivalente ou superior sempre que conveniente ou necessário ao cumprimento do objeto do presente contrato, ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica, mediante notificação prévia, e sem ônus para o **CONTRATANTE**, garantida a regular continuidade na prestação do serviço.

19.14 O **CONTRATANTE** deverá manter seus dados cadastrais atualizados perante a **CONTRATADA**, 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 **CONTRATADA**.

19.15 Este Contrato obriga a **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**, assim como seus eventuais sucessores ao cumprimento das obrigações pactuadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

20.1. As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.



ANEXO I – SERVIÇOS OPCIONAIS MS OFFICE E MS OFFICE 365

1.0 DEFINIÇÕES

1.1 MS OFFICE

A **CONTRATADA** está habilitada junto a **Microsoft Informática Ltda.** para realizar a venda do serviço MS OFFICE.

O Office é um pacote com diversos aplicativos para uso corporativo: Word: processador de texto que possui diversos recursos e ferramentas que otimizam o tempo de confecção e formatação de texto;

Excel: é uma planilha de cálculo fundamental para diversas empresas na elaboração de projeções, probabilidade de variações numéricas, é um dos programas mais comuns nos escritórios.

Power Point: é um apresentador gráfico que possibilita a criação de apresentações de maneira rápida e eficiente.

Outlook: é o programa responsável pelo envio de e-mails, gerenciamento de contatos, gerenciador de tarefas entre outras funcionalidades.

A atualização de versão do software será realizada conforme determinação da MICROSOFT, informações relativas aos direitos e termos de licenciamento: <https://www.microsoft.com/pt-br/licenciamento/licensing-options/spla-program.aspx>.

O **CONTRATANTE** declara que leu, compreendeu e aceitou o Contrato de Licença de Usuário Final Microsoft, disponível no link https://support.microsoft.com/pt-br/gp/mats_eula.

1.2 MS OFFICE 365

A **CONTRATADA** está habilitada junto a **Microsoft Informática Ltda.** para realizar a venda do serviço Office 365.

A utilização do serviço implica a aceitação por parte do **CONTRATANTE** de avisos, regulamentos de uso e instruções trazidos ao seu conhecimento pela **CONTRATANTE** ou pela **Microsoft** na url [http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr\(LatAm\)BRA\(PTB\)\(Mar2013\)\(HTML\).htm](http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr(LatAm)BRA(PTB)(Mar2013)(HTML).htm), posteriormente a aceitação do presente contrato.

O Office 365 é uma suíte de aplicativos para escritório online por assinatura que combina os aplicativos do Pacote Office na nuvem (Word, Excel, PowerPoint, OneNote e Publisher) 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:

Microsoft Exchange Online: serviço de e-mail executivo, incluindo calendário, contatos e tarefas;
Microsoft SharePoint Online: ferramenta para criação e gerenciamento de sites voltados para a equipe interna para disseminar informações;

Microsoft Skype for Business, ferramenta para reuniões online com mensagens, áudio, vídeo e compartilhamento de tela;

OneDrive for Business: Biblioteca para armazenar, sincronizar e compartilhar arquivos de trabalho.

O **CONTRATANTE** terá acesso ao Office 365 por meio de uma conta através de um usuário e senha a ser oportunamente enviada ao **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**. O serviço é de titularidade da **MICROSOFT** que é encarregada e responsável frente ao **CONTRATANTE** por prestar o serviço. A **MICROSOFT** pode incluir/alterar condições e termos adicionais de uso do serviço na página web: ([http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr\(LatAm\)BRA\(PTB\)\(Mar2013\)\(HTML\).htm](http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr(LatAm)BRA(PTB)(Mar2013)(HTML).htm)).

CONDIÇÕES TÉCNICAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO OFFICE 365.

Os requisitos mínimos de sistema operacional e navegador para o correto funcionamento do Office 365 são descritos pela **MICROSOFT** no link: <https://technet.microsoft.com/pt-br/library/office-365-system-requirements.aspx>.

2.0 UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Sem prejuízo as condições de uso do serviço estabelecidas pela **MICROSOFT**, o **CONTRATANTE** se compromete a abster-se de utilizar o serviço **OFFICE** ou **OFFICE 365**, 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.

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 **CONTRATANTE** se responsabiliza integralmente pelo conteúdo ali publicado, isentando a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade que possa advir das informações ali constantes.

O **CONTRATANTE** 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 **CONTRATADA**.

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

Acesso: De acordo com as características técnicas do serviço prestado a **CONTRATADA** ou a **MICROSOFT** exigirão do **CONTRATANTE** o uso de um nome de usuário (*login*) e senha de acesso para utilizar o serviço.

Após a aquisição do serviço o **CONTRATANTE** receberá da **CONTRATADA** 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.

Uso: O **CONTRATANTE** se compromete a fazer uso diligente das senhas de acesso e manter em segredo suas chaves de acesso. A **CONTRATADA** e a **MICROSOFT** não se responsabilizam pelo uso que os usuários ou terceiros façam das senhas de acesso. Em todo caso, o **CONTRATANTE** 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.

3.0 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA PARA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Não constituirá falta de disponibilidade do OFFICE e OFFICE 365:

- a) a interrupção do serviço como consequência de operações de manutenção de rede; b) a descontinuidade do serviço causada pela introdução pelo **CONTRATANTE** de elementos de hardware ou software que provoquem um mau funcionamento geral do equipamento ou sejam incompatíveis com o serviço;
- c) 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.

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

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

- (i) Por danos decorrentes de caso fortuito ou de força maior;

- (ii) Por danos ocasionados em razão da violação do *software*;
- (iii) Pelo uso inadequado do **CONTRATANTE** das funcionalidades do *software*, assim entendido como utilização desarrazoada, abuso de direito que implique em ofensa a direito de terceiros, dentre outros;
- (iv) Paralisação de serviços públicos que afetem a normal execução dos Serviços;
- (v) Tempestades, sabotagens, tumultos, greves e incêndios que impeçam ou dificultem de qualquer forma a normal execução dos Serviços.

4.0 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os direitos de propriedade sobre o serviço OFFICE e OFFICE 365 pertencem exclusivamente à **MICROSOFT** e o uso dos serviços pelo **CONTRATANTE** deverá observar o disposto nos termos e condições previstos na página web: [http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr\(LatAm\)BRA\(PTB\)\(Mar2013\)\(HTML\).htm](http://www.microsoft.com/online/mosa/MOSA2013Agr(LatAm)BRA(PTB)(Mar2013)(HTML).htm)

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.