

CONTRATO DE SERVIÇOS DE CLOUD

Pelo presente particular, a **TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.473.014/0001-07, com sede na Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1690 - Tamboré - Santana de Parnaíba, por sua filial na Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, s/nº - Lote 06 e 07 B, parte, Santana do Parnaíba, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0135-74, filial na Av. Tamboré, 341, Bloco A, Parte, Barueri, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0159-41, e filial na Rua Francisco Nunes, 1395, Parte 1, Curitiba, PR, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0695-29, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada "**TELEFÔNICA**" ou "**CONTRATADA**", e, de outro lado, **CLIENTE**, devidamente identificado na Solicitação de Serviço, na Proposta de Prestação de Serviço ou nos dados informados no canal de televendas ou no canal on-line, doravante designadas em conjunto como **PARTE**s, 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 **TELEFÔNICA** 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 televendas, como por meio do canal on-line, 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 televendas ou canal on-line, 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 televendas ou on-line 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 televendas, será considerada a data e o prazo do acordo realizado. E para as contratações por meio do canal on-line, será a data do aceite eletrônico e vigorará pelo prazo contratado descrito no portal da **TELEFÔNICA**.

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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** cumpra com as leis ou solicitações de entidades governamentais.

2.5. A **TELEFÔNICA** 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 TELEFÔNICA

3.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, a **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA** 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 on-line, 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**.

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

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**.

4.5. O **CLIENTE** declara estar ciente e concorda com todas as Cláusulas deste Contrato bem como as condições indicadas nas Propostas ou Solicitações de Serviços quando utilizadas no ato da contratação do serviço, comprometendo-se a cumpri-los integralmente, incluindo suas possíveis alterações futuras, as quais serão sempre formalizadas pela **TELEFÔNICA**, com antecedência mínima de 30 dias a contar se sua publicação.

4.5.1. Hipótese na qual o **CLIENTE** poderá se manifestar pela rescisão do contrato no prazo de 30 dias, sem nenhum ônus ou penalidade.

5. CUMPRIMENTO DAS LEIS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

5.1. O **CLIENTE** se compromete, reconhece e garante que:

5.1.1. Tanto o **CLIENTE**, como qualquer das sociedades ou pessoas que a controlam, assim como suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o Compromisso Relevante^[1], cumprirão a todo momento durante o Compromisso Relevante (incluindo, se for o caso, a aquisição dos produtos e/ou conteúdos que estiverem relacionados com o fornecimento de bens e/ou prestação de serviços objeto deste contrato) com todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis em matéria de combate à corrupção, incluindo, em qualquer caso e sem limitação, a Lei Anticorrupção no Exterior, dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA) (coletivamente, “Leis de Combate à Corrupção”);

5.1.2. Em relação ao Compromisso Relevante, o **CLIENTE**, as sociedades ou pessoas que a controlam, suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes, não oferecerão, prometerão ou entregarão, ou, antes da assinatura deste contrato, já ofereceram, prometeram ou entregaram, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor a (i) “Funcionário Público”^[2] a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; (ii) qualquer outra pessoa, caso tenha conhecimento que todo ou parte do dinheiro ou do objeto de valor será oferecido ou entregue a Funcionário Público a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; ou (iii) qualquer outra pessoa a fim de induzi-la a agir de maneira desleal ou, de alguma forma, inapropriada;

5.1.3. O **CLIENTE** conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este contrato e ao Compromisso Relevante;

5.1.4. O **CLIENTE** possui e manterá em vigor, durante a vigência deste contrato, políticas e/ou procedimentos próprios para assegurar o cumprimento das Leis de Combate à Corrupção, e suficientes para garantir de forma razoável que violações às Leis de Combate à Corrupção sejam prevenidas, detectadas e dissuadidas;

5.1.5. O **CLIENTE** comunicará de imediato a **TELEFÔNICA** eventual descumprimento de qualquer das obrigações descritas nas cláusulas 5.1.1, 5.1.2 e 5.1.3. Caso ocorra tal descumprimento, a **TELEFÔNICA** se reserva o direito de exigir do **CLIENTE** a adoção imediata de medidas corretivas apropriadas;

5.1.6. As manifestações, garantias e compromissos do **CLIENTE** constantes nesta Cláusula serão aplicáveis na sua totalidade a qualquer terceiro sujeito ao controle e influência do **CLIENTE**, ou que atue em seu nome, com relação ao Compromisso Relevante; de forma que o **CLIENTE** manifesta que adotou todas as medidas razoáveis para assegurar o cumprimento das manifestações, garantias e compromissos por parte desses terceiros. Além disso, nenhum direito ou obrigação, assim como nenhum serviço a ser prestado pelo **CLIENTE** com relação ao Compromisso Relevante, será cedido, transferido ou subcontratado a qualquer terceiro sem o prévio consentimento por escrito da **TELEFÔNICA**;

5.1.7. O **CLIENTE** certificará periodicamente que cumpre com esta Cláusula sempre que solicitado pela **TELEFÔNICA**.

5.2. Descumprimento.

5.2.1. O descumprimento desta Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção” será considerado um descumprimento contratual grave. Na hipótese de ocorrer tal descumprimento, exceto se o mesmo for corrigido conforme

¹ “Compromisso Relevante”: é o objeto deste contrato.

² “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, 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.

disposto na cláusula 5.1.5, este contrato poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela **TELEFÔNICA**, e a **TELEFÔNICA** não será obrigada a pagar qualquer valor devido ao **CLIENTE**.

5.2.2. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **TELEFÔNICA** de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo, mas não se limitando, honorários advocatícios) e de qualquer despesa decorrente ou relacionado ao descumprimento por parte do **CLIENTE** de suas obrigações contidas nesta cláusula de "Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção".

5.3. A **TELEFÔNICA** terá o direito de auditar o cumprimento, por parte do **CLIENTE**, de suas obrigações e manifestações constantes na presente cláusula de "Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção". O **CLIENTE** cooperará totalmente com qualquer auditoria, revisão ou investigação realizada pela **TELEFÔNICA** ou em nome desta.

6. DA INSTALAÇÃO, AUTO INSTALAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Para os serviços instalados/aprovisionados pela **TELEFÔNICA**, após a implantação do serviço, o **CLIENTE** receberá um e-mail a ser enviado pela **TELEFÔNICA**, 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 on-line através do portal da **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA**.

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 **TELEFÔNICA**.

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

A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** prestará Assistência Remota/ Suporte técnico, através do número 0800 015 15 51 - Opção 1 (código 7139 para Atendimento e Cancelamento e Suporte Técnico).

Poderá, ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados, no endereço eletrônico www.TELEFÔNICA.com.br ou ainda no portal de utilização do serviço.

6.2. 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 **TELEFÔNICA**;
- Suporte funcional, se não contratado;

- Desenvolvimento de softwares ou scripts;
- Instalação, configuração e operação de aplicações desenvolvidas pelo **CLIENTE**.

6.3. 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.

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

6.3.2. 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**, pelos serviços na modalidade de mensalidades fixas ou pagamento único, os valores especificados na Solicitação de Serviço, Proposta, por meio do canal televendas, ou canal on-line, 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**, 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.

8.6. As vendas estão sujeitas à análise de crédito de acordo com as políticas internas, ficando a critério da **TELEFÔNICA** a concessão de limite de crédito a ser utilizado pelo **CLIENTE**. Esse limite será o montante permitido para aquisição ou consumo (serviços na modalidade "pagamento por uso"), a ser utilizado pelo **CLIENTE**.

8.6.1. O resultado da análise de Crédito pode liberar ou não a venda do(s) serviço(s) e a concessão de limite de crédito;

8.6.2. O **CLIENTE** deve respeitar o limite de crédito estabelecido pela **TELEFÔNICA**, podendo solicitar a ampliação do montante concedido, que poderá ser aprovado ou não pela **TELEFÔNICA**. Caso o **CLIENTE** ultrapasse o limite de crédito concedido, seu serviço será suspenso, não podendo efetuar novas compras ou ampliar serviços existentes.

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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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.

9.1.6. Na observância de consumos de serviços em quantidades e volumes superiores àqueles previamente definidos em

proposta comercial, para os produtos de faturamento fixo mensal, é facultado a **TELEFÔNICA** a emissão de cobranças adicionais, com o objetivo de cobertura dos custos adicionalmente envolvidos e não determinados em proposta.

10. DO REAJUSTE

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.

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;

11.2.2. Cancelamento definitivo do serviço, independente de qualquer aviso, quando o **CLIENTE** não estiver regular com o limite de consumo estabelecida pela Política de Crédito, conforme cláusula 8.6;

11.2.3. 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 ou cancelamento;

11.2.4. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**. 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. Nos casos de inadimplência com irregularidade no limite de consumo estabelecida pela Política de Crédito, cláusula 8.6, o prazo será de 7 (sete) dias contados da data do vencimento dos valores devidos.

13.2.2. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**. Não serão aceitos outros meios de solicitação de cancelamento.

13.3.1. Na hipótese de rescisão do contrato e/ou redução dos volumes contratados, também conhecido por "downgrade" pelo **CLIENTE** no primeiro prazo contratual de vigência, é facultado à **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** estarão livres de códigos debilitantes ou outros componentes maléficos.

14.7. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**.

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

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 **TELEFÔNICA**, 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;

14.15. A **TELEFÔNICA** reserva-se no direito de cancelar ou suspender o consumo de serviços do cliente que não estejam devidamente listados em proposta comercial ou ainda que estejam listados em quantidades e volumes inferiores àqueles em utilização pelo **CLIENTE**, incluindo e não se limitando aos serviços de Backup, Armazenamento, Processamento, Conectividade, Redes, Tráfego de Dados e/ou outros que fazem parte do escopo da arquitetura de TI em uso pelo **CLIENTE**;

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 **TELEFÔNICA** originados pelo descumprimento de quaisquer cláusulas do presente contrato/anexos.

16.2. O **CLIENTE** fica obrigado a informar previamente à **TELEFÔNICA** toda e qualquer alteração societária em seu Contrato ou Estatuto Social, podendo ser requisitada documentação que comprove a referida alteração, ficando a critério da **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 cláusulas 12 e 13.3.1.

16.4. O **CLIENTE** pode ter recursos provisionados e transferência de dados em diversos países simultaneamente, onde a **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** não responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes do **CLIENTE** em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.

16.9. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** e o **CLIENTE**, salvo as realizadas diretamente nos canais de relacionamento, deverão ser sempre por escrito, ressalvando 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 **TELEFÔNICA** compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa do **CLIENTE**, obriga-se este último a ressarcir a **TELEFÔNICA** os ônus legais e financeiros em que esta vier a incorrer.

16.14. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**.

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

16.16. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**, 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 **TELEFÔNICA**.

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

16.23. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**. 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 **TELEFÔNICA** 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 betas a qualquer momento;

16.24.2. A **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA**.

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.

17.4. 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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 **TELEFÔNICA** 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.

São Paulo/SP, 01 de julho de 2021.

TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S/A

ANEXO I – VIVO CLOUD AZURE

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 1.1. Por este serviço a TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA pelo Microsoft Azure.
- 1.3. Os serviços de Cloud Azure são fornecidos pela Microsoft, e, portanto, a TELEFÔNICA, 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA tenham motivos para crer que uma suspensão imediata seja necessária, a Microsoft e/ou a TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA. 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 TELEFÔNICA 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 accidental, 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 TELEFÔNICA em relação a qualquer processamento de dados ou disposições de segurança acordadas entre a TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA (que por sua vez notificará o CLIENTE) sobre o Incidente de Segurança; (2) investigará o Incidente de Segurança e fornecerá para a TELEFÔNICA (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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA (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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA 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:
 - 2.1.2. 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
 - 2.1.3. A TELEFÔNICA e Microsoft não se responsabilizam por recursos ativados na plataforma e não utilizados pelo CLIENTE.

ANEXO II – 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_PT_B 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 TELEFÔNICA 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_PT_B 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA.
- 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA 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 TELEFÔNICA e a MICROSOFT não se responsabilizarão por quaisquer informações armazenadas pelo CLIENTE.
- 3.3. Não caberá à TELEFÔNICA 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
- 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.