

## **1. PARTES**

- 1.1. Pelo presente instrumento particular, de um lado a “WEVO”, pessoa jurídica indicada e qualificada conforme ANEXO I, doravante denominada simplesmente de “CONTRATADA” e, de outro lado, a pessoa jurídica indicada e qualificada no “ORDER FORM - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS”, doravante denominada simplesmente de “CONTRATANTE”.
- 1.2. CONTRATADA e CONTRATANTE, quando em conjunto denominadas “PARTES” e isoladamente “PARTE”.
- 1.3. Considerando que:
  - 1.3.1. A CONTRATADA é empresa responsável pelo desenvolvimento de plataforma disponível em nuvem (on-cloud), denominada Plataforma Wevo, capaz de integrar sistemas e dados;
  - 1.3.2. A CONTRATANTE possui interesse de uso Plataforma Wevo, suas ferramentas e de serviços prestados pela CONTRATADA;
  - 1.3.3. O processo de negociação havido entre as PARTES foi pautado nos conceitos e princípios da ética, moralidade e boa-fé na condução dos negócios, bem como nas práticas de mercado;
  - 1.3.4. As PARTES, após processo de negociação, em que foram amplamente debatidas as necessidades e definidos o escopo dos serviços, chegaram a um entendimento comum, o qual ficou manifestado nos instrumentos particulares subscritos.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Utilizam-se as seguintes definições para os fins do Contrato:
  - 2.1.1. Aplicativo Spider: um aplicativo ou script automatizado que navega pela Internet de forma metódica e automatizada, de forma a obter dados de outros sistemas.
  - 2.1.2. Condições Específicas: instrumento jurídico, também nomeado de “ORDER FORM – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS”, a ser assinado pelas Partes e testemunhas, de forma física ou eletrônica, que disciplinará questões específicas do Contrato, sendo que sua assinatura também compreende declaração de leitura, concordância e aceitação da integralidade das Condições Gerais.
  - 2.1.3. Condições Gerais: instrumento jurídico ora apresentado, também nomeado de “MASTER AGREEMENT – CONDIÇÕES GERAIS” que disciplinará questões gerais do Contrato, sendo que suas cláusulas passam a ser aplicáveis às PARTES com a assinatura das Condições Específicas.
  - 2.1.4. Contrato: instrumento jurídico que vincula CONTRATADA e CONTRATANTE, formado pelas Condições Gerais e seus Anexos, bem como pelas Condições Específicas e seus Anexos.
  - 2.1.5. SaaS: acrônimo para “Software as a Service”, o que significa Software como Serviço, tratando-se de uma modalidade de solução de tecnologia que é oferecida como solução fechada final da forma disponibilizada, podendo ser prestada e alterada conforme a conveniência, recursos e oportunidade da CONTRATADA, sem que consista em violação contratual ou perda de seu objeto.
  - 2.1.6. iPaaS: acrônimo para “Integration Platform as a Service”, o que significa Plataforma de Integração como Serviço, tratando-se de solução de tecnologia para integração de sistemas e dados que é oferecida como SaaS.
  - 2.1.7. Plataforma Wevo: trata-se de um iPaaS desenvolvido, mantido, suportado e comercializado pela CONTRATADA, única proprietária de todos os direitos de propriedade intelectual desta solução.
  - 2.1.8. Serviços: conjunto de obrigações assumidas pela CONTRATADA nas Condições Específicas, em troca da remuneração também prevista naquele instrumento, sendo tais serviços solicitados e contratados pela CONTRATANTE de forma anterior à implantação da Plataforma Wevo.
  - 2.1.9. SLA: sigla para “Service Level Agreement”, que é o conjunto de regras para a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção, pela CONTRATADA, para eventuais problemas ou defeitos que surgirem do uso regular da Plataforma Wevo, conforme anexo III.
  - 2.1.10. Créditos de Serviço: valores que serão concedidos à CONTRATANTE, mediante desconto de mensalidade, caso a CONTRATADA deixe de cumprir com o compromisso de atender o SLA acordado.
  - 2.1.11. Softwares de terceiros: qualquer software que a CONTRATANTE já possua/utilize, seja via licenciamento ou SaaS, ou que ela venha a necessitar para sua operação, sendo que a Plataforma Wevo e seus recursos não substituem as funções de tais softwares.

## **3. ADESÃO E INTERPRETAÇÃO**

- 3.1. As PARTES têm entre si justo e contratado celebrar estas Condições Gerais, de acordo com as cláusulas e condições adiante estipuladas e em conjunto com o estipulado nas Condições Específicas.
- 3.2. A anuência da CONTRATANTE às presentes Condições Gerais é formalizada pelo preenchimento e assinatura das Condições Específicas. As Condições Gerais e as Condições são, neste instrumento, referidas em conjunto como Contrato. Havendo contradição ou ambiguidades entre as Condições Gerais e as Condições Específicas, os termos das Condições Específicas prevalecem.

## **4. DO OBJETO**

- 4.1. Por meio deste Contrato, a CONTRATADA se obriga a prestar à CONTRATANTE os serviços descritos nas Condições Específicas, doravante denominado Serviços, utilizando a Plataforma Wevo.
- 4.2. Se a CONTRATANTE solicitar a prestação de qualquer serviço que não seja objeto do presente CONTRATO, incluindo, mas não se limitando ao desenvolvimento de uma nova funcionalidade da Plataforma Wevo ou melhoria que não esteja sendo desenvolvida, ou ao acompanhamento ou execução de qualquer outra atividade pela CONTRATADA, esse serviço será tratado como um novo serviço a ser contratado pelas Partes, devendo ser objeto de um novo contrato escrito.

## **5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

- 5.1. Garantir o cumprimento das obrigações que lhes competem nos termos deste Contrato, bem como obrigar que seus funcionários e/ou prepostos também o façam, respondendo diretamente pelos atos de tais funcionários e/ou prepostos.

## 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. Realizar a sustentação mensal da Plataforma Wevo, que compreenderá as seguintes atividades:
  - 6.1.1. Manter a infraestrutura de hospedagem da Plataforma Wevo atualizada e segura quanto aos programas de proteção contra ações criminosas ou irregulares de terceiros.
  - 6.1.2. Manter a Plataforma Wevo no ar e operativa conforme os níveis de serviço contratados.
  - 6.1.3. Manter a Plataforma Wevo adequada e conforme às funcionalidades - padrão e eventuais melhorias.
  - 6.1.4. Disponibilizar na Plataforma Wevo novas funcionalidades e/ou evoluções de funcionalidades-padrão já existentes, de acordo com planejamento pré-existente da CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE optar por utilizá-las ou não.
  - 6.1.5. Treinar e suportar tecnicamente os usuários da CONTRATANTE no uso da Plataforma Wevo, conforme Anexo III.
  - 6.1.6. Customizar, e/ou parametrizar, e/ou configurar, e/ou desenvolver, fluxos de integração na Plataforma Wevo se e somente se a CONTRATANTE contratar adicionalmente os Serviços Profissionais da CONTRATADA, conforme Anexo II.
- 6.2. Prestar os Serviços de forma adequada, conforme estipulado nas Condições Específicas, utilizando-se de profissionais qualificados para prestar os Serviços, prestando informações sobre o andamento dos Serviços, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 6.3. A CONTRATADA não tem a responsabilidade:
  - 6.3.1. De manter, e/ou suportar, e/ou customizar, e/ou parametrizar, e/ou configurar, e/ou desenvolver, e/ou operar os sistemas, e/ou aplicações, e/ou infra-estrutura, e/ou equipamentos, e/ou periféricos da CONTRATANTE, e/ou em uso pela CONTRATANTE.
  - 6.3.2. De treinar os usuários da CONTRATANTE no uso, e/ou suporte, e/ou customização, e/ou parametrização, e/ou desenvolvimento, e/ou operação dos sistemas, e/ou aplicações, e/ou infra-estrutura, e/ou equipamentos, e/ou periféricos da CONTRATANTE, e/ou em uso pela CONTRATANTE.

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. Fornecer à CONTRATADA e ao seu pessoal todas as informações e documentos necessários à execução dos Serviços.
- 7.2. Manter a CONTRATADA atualizada de todas as modificações de procedimentos internos e normas que venha a promover no curso de vigência deste Contrato, de forma a adequar modos de execução, prazos e condições na medida do necessário.
- 7.3. Esclarecer quaisquer dúvidas levantadas pela CONTRATADA que sejam necessárias para a execução dos Serviços nos prazos acordados.
- 7.4. Disponibilizar um interlocutor técnico para acompanhamento dos Serviços.
- 7.5. Efetuar os pagamentos devidos no âmbito do Contrato de forma pontual, nos termos previstos nas Condições Específicas.
- 7.6. Informar a CONTRATADA sobre qualquer alteração de seus dados cadastrais. Caso haja qualquer alteração de seus dados sem que a CONTRATADA seja comunicada, a CONTRATADA continuará validamente usando os dados cadastrais inicialmente fornecidos pela CONTRATANTE.
- 7.7. Realizar e manter o licenciamento ou a contratação de qualquer software de terceiros utilizados pela CONTRATANTE para a sua operação, visto que a Plataforma Wevo não isenta a CONTRATANTE da obrigação descrita na presente alínea.
- 7.8. Administrar a operação de sua instância da Plataforma Wevo e gerenciar o que for necessário e estiver disponível através de módulo administrativo disponibilizado pela CONTRATADA.
- 7.9. Responder pela veracidade das informações prestadas quando da assinatura do presente Contrato, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas nas Condições Específicas.
- 7.10. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de sistemas, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da Plataforma Wevo, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusivamente da CONTRATANTE.
- 7.11. Responsabilizar-se por vícios ou defeitos técnicos e/ou operacionais oriundos dos sistemas, e/ou aplicações, e/ou infra-estrutura, e/ou equipamentos, e/ou periféricos da CONTRATANTE, e/ou em uso pela CONTRATANTE, exceto a Plataforma Wevo, bem como falhas na internet, caso fortuito e força-maior.
- 7.12. Tomar medidas de segurança para que sua equipe não viole nenhum direito de propriedade intelectual da CONTRATADA.
- 7.13. Não reproduzir, duplicar, copiar, modificar, adaptar ou comercializar a Plataforma Wevo, ou ferramentas que dela façam parte, bem como criar trabalhos derivados tomando-a como base, decompilar, praticar engenharia reversa, desmontar ou de alguma forma a fragmentar sem autorização da CONTRATADA.
- 7.14. Não locar, vender, revender, doar, emprestar, consignar, dar em comodato ou ceder o direito de uso da Plataforma Wevo, ou ferramentas que dela façam parte, para qualquer pessoa física ou jurídica, sem a autorização prévia e expressa da CONTRATADA, além de não acessar as áreas de programação da Plataforma Wevo, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de manutenção, desenvolvimento e atualização da CONTRATADA, sob pena de responder nos termos da legislação brasileira, além de reparar os danos que causarem.
- 7.15. Não utilizar na Plataforma Wevo aplicativos *spider*, de qualquer tipo ou espécie, além de outros aqui não tipificados, mas que atuem de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas ou para quaisquer outras finalidades.
- 7.16. Não utilizar a Plataforma Wevo com objetivos diferentes daqueles para os quais foi adquirida ou para qualquer finalidade que infrinja lei, regulamento ou direitos de uma pessoa, incluindo, mas não se limitando a, direitos de propriedade intelectual e direitos de privacidade.
- 7.17. Somente processar, via Plataforma Wevo, signos que possuam direitos de propriedade intelectual, ou a devida autorização do proprietário.
- 7.18. Observar regras emanadas de Conselhos Profissionais, Sindicatos e/ou Entidades de Classe que porventura seja

vinculada.

7.19. Obter acesso à Internet por meios próprios.

7.20. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer inadimplementos das obrigações da CONTRATANTE que impliquem na obstrução, suspensão ou morosidade de seus serviços, devendo a CONTRATANTE honrar com o disposto no Contrato.

## 8. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

- 8.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, os valores referentes aos Serviços descritos nas Condições Específicas, de acordo com as condições ali especificadas, mediante apresentação de nota fiscal pela CONTRATADA, com mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência.
- 8.2. Sendo necessário que a CONTRATADA inclua nos documentos de faturamento a informação de ordem de compra (PO), fica a CONTRATANTE responsável em informar a CONTRATADA com no mínimo 3 dias de antecedência a data de faturamento, o código da ordem de compra (PO) com vigência anual. Este processo deve ocorrer inclusive nas renovações contratuais com reajustes.
- 8.3. Caso ocorra atraso na entrega das notas fiscais/faturas e/ou dos documentos que por força deste Contrato deverão acompanhá-las, o pagamento será postergado proporcionalmente aos dias de atraso, independentemente de notificação, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades e sem prejuízo da continuidade dos Serviços.
- 8.4. Caso seja constatado algum erro em nota fiscal/fatura, e/ou documentos que por força do Contrato deverão acompanhá-la, caberá à CONTRATANTE avisar tal fato à CONTRATADA em até 03 (três) dias corridos após a data de emissão, procedendo a sua devolução para que a CONTRATADA providencie retificação. Os respectivos pagamentos serão suspensos até sua efetiva correção, sem que isso implique na paralisação dos serviços, ou qualquer reajuste ou multa – caso o pagamento, em virtude do erro, ocorra em data após vencimento originalmente estipulado.
- 8.5. Os pagamentos deverão ser feitos através de boleto bancário que será disponibilizado pela CONTRATADA.
- 8.6. Caso estejam sujeitos a reajustes, conforme indicado nas Condições Específicas, os valores serão reajustados a cada 12 (doze) meses contados a partir da data de assinatura das Condições Específicas, conforme índices estabelecidos nas Condições Específicas.
- 8.7. O atraso, pela CONTRATANTE, em qualquer pagamento, ensejará a aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela vencida, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, ou fração de mês, calculados pro rata die entre a data do vencimento e a data do efetivo pagamento.
- 8.8. Além dos acréscimos apresentados acima, o atraso de qualquer pagamento que supere 30 (trinta) dias autorizará a CONTRATADA a seu exclusivo critério: (a) suspender imediatamente a prestação dos Serviços, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação, e, (b) resolver o CONTRATO por justo motivo.
- 8.9. Havendo atraso de pagamento de qualquer valor ou acréscimo previsto no presente instrumento, a CONTRATADA fica, desde já, autorizada a efetuar a cobrança pelos meios previstos na legislação comum aplicável, extrajudicialmente ou judicialmente, além de poder registrar o débito – nos valores exatos da respectiva dívida, com todos os reajustes e acréscimos permitidos por Contrato ou lei – nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA ou outro órgão do gênero), assim como poderá encaminhar os débitos a protesto.
- 8.10. A CONTRATANTE continuará obrigada a realizar os pagamentos das parcelas vencidas e não pagas, quer em caso de suspensão dos Serviços, quer no caso de resolução do Contrato.
- 8.11. Caso ocorra variação na carga tributária incidente sobre os Serviços durante a vigência do Contrato, que venha a impactar seu equilíbrio econômico-financeiro com uma variação superior a 30% (trinta por cento), as Partes se comprometem a renegociar os valores contratados visando a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 8.12. Nos preços já estão inclusos todos os impostos incidentes sobre a presente contratação, em especial o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, bem como todos os materiais e mão-de-obra que venham a ser necessários, além do lucro da CONTRATADA.
- 8.13. A CONTRATADA autoriza desde já a CONTRATANTE a efetuar as devidas retenções na fonte, dos tributos e contribuições incidentes sob o valor do seu faturamento mensal, além de comprometer-se a promover diretamente os recolhimentos que lhe couber.
- 8.14. Para liberação do pagamento, a CONTRATADA, deverá destacar na nota fiscal os impostos que por força de lei deverão ser retidos e pagos pela CONTRATANTE.
- 8.15. As despesas decorrentes da atividade da CONTRATADA correrão por conta desta, inclusive a quitação dos ônus fiscais, previdenciários, securitários e outros encargos decorrentes do exercício de suas atividades, exceto despesas de deslocamento e estadia como passagens aéreas, hotel, traslado e alimentação para trabalhos *in-loco* que serão apresentadas antecipadamente para a CONTRATANTE, e esta aprovando sua execução, serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Para estes valores a CONTRATADA compartilhará com a CONTRATANTE Nota de Débito ou Relatório de Despesas para pagamento.

## 9. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA CONTRATADA

- 9.1. A CONTRATANTE tem ciência de que o atual estado da arte da informática e do uso de sistemas via Internet não permite a garantia de ininterruptão do funcionamento da Plataforma Wevo em qualquer tempo.
- 9.2. A CONTRATADA fica expressamente exonerada de qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos sofridos pela CONTRATANTE durante a execução deste Contrato, incluindo, de maneira não exaustiva, danos diretos, indiretos, morais, punitivos, danos emergentes, lucros cessantes, perda de oportunidade e perda de dados, independentemente de qualquer aviso.
- 9.3. A título meramente exemplificativo, a CONTRATADA não será responsável por:
  - 9.3.1. Perdas e danos resultantes (i) das atividades desenvolvidas ou (ii) do conteúdo veiculado pela CONTRATANTE na Plataforma Wevo.
  - 9.3.2. Erros e/ou interrupções dos Serviços causados pelo uso da Plataforma Wevo combinada com outros softwares e/ou causados por outras empresas, quando comprovadamente causados por estes outros softwares e/ou estas

- outras empresas.
- 9.3.3. Situações de "caso fortuito" ou "força maior", contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 9.3.4. Falhas de configuração ou utilização inapropriada da Plataforma Wevo ou de suas ferramentas por culpa exclusiva da CONTRATANTE ou de terceiros autorizados por ela a utilizar a Plataforma Wevo, ou sobrecarga dos servidores e dispositivos em que a Plataforma Wevo estiver hospedada, causada por utilizações inapropriadas pela CONTRATANTE.
- 9.3.5. Serviços prestados por terceiros incluindo, mas não se limitando, aos serviços de servidores de Internet contratados pela CONTRATANTE, àqueles serviços controlados pelo poder público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.
- 9.3.6. Violações de dados e informações resultantes de (i) atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE a operar a Plataforma Wevo, ou de (ii) ações criminosas ou irregulares de terceiros que não possam ser evitadas por estarem fora dos limites da previsibilidade técnica quando da sua ocorrência.
- 9.3.7. Impossibilidade da CONTRATANTE de usufruir dos Serviços, quando o motivo decorrer de (i) término ou suspensão do Contrato; (ii) descontinuação, pela CONTRATADA, da oferta de determinada funcionalidade da Plataforma Wevo; (iii) solicitações de serviços que não sejam de obrigação da CONTRATADA;
- 9.3.8. Quaisquer investimentos, dispêndios ou compromissos assumidos pela CONTRATANTE com relação a este Contrato ou com o uso pela CONTRATANTE dos Serviços;
- 9.3.9. Danos relativos a qualquer acesso não autorizado à Plataforma Wevo, bem como modificação, exclusão, destruição, dano, prejuízo ou falha no armazenamento de qualquer conteúdo ou dado da CONTRATANTE.
- 9.4. Sem prejuízo da exoneração de responsabilidade prevista pelas cláusulas 9.2 e 9.3, caso a CONTRATADA venha a ser considerada responsável pelo pagamento de qualquer indenização no âmbito deste Contrato, em nenhuma hipótese será obrigada a suportar indenização que excede a soma dos valores efetivamente pagos pela CONTRATANTE à CONTRATADA, em virtude do Contrato. Caso haja a ocorrência de mais de 1 (um) evento danoso durante o período de referência, os valores devidos serão somados e limitados ao teto previsto nesta cláusula.
- 9.5. A CONTRATANTE aceita que as limitações de responsabilidade da CONTRATADA estabelecidas no presente Contrato foram determinantes na fixação do preço do Serviço.

## 10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 10.1. A Plataforma Wevo é protegida por lei. A titularidade e os direitos de propriedade sobre a Plataforma Wevo são e devem permanecer de titularidade e propriedade exclusiva da CONTRATADA, sendo, pelo Contrato, apenas autorizado o uso da Plataforma Wevo pela CONTRATANTE e de forma restrita ao objeto do Contrato. A CONTRATANTE está ciente que não adquire, por meio deste Contrato, qualquer direito sobre a Plataforma Wevo, bem como sobre marca, logotipos, componentes, novas atualizações ou variantes, revisões, melhoramentos, customizações e/ou trabalhos derivados, detidos pela CONTRATADA.
- 10.1.1. A CONTRATADA declara possuir todos os direitos sobre a Plataforma Wevo necessários para a concessão de uso à CONTRATANTE e para a prestação dos Serviços, responsabilizando-se por eventuais violações de direitos de terceiros, decorrentes da utilização da Plataforma Wevo pela CONTRATANTE.
- 10.1.2. A CONTRATANTE só poderá reproduzir ou copiar eventuais manuais de referência da Plataforma Wevo e quaisquer materiais escritos fornecidos pela CONTRATADA para uso interno, e nos limites impostos neste Contrato. Nenhum material escrito, impresso ou eletrônico fornecido pela CONTRATADA poderá ser reproduzido ou copiado para qualquer outra finalidade.
- 10.2. A CONTRATANTE não pode modificar ou remover qualquer identificativo de marca da CONTRATADA, bem como seu nome comercial, dos locais onde ele aparecer na Plataforma Wevo.
- 10.3. A não ser que de outro modo previsto nesta Cláusula, nenhuma disposição aqui contida terá o condão de outorgar, ou será considerada como tendo outorgado, à CONTRATANTE qualquer direito, título ou qualquer outro interesse sobre a marca da CONTRATADA, Plataforma Wevo e/ou designações comerciais, salvo se de outra forma expressamente previsto neste Contrato.
- 10.3.1. A CONTRATANTE não poderá, em momento algum, contestar – em nome próprio ou mediante assessoria ou cooperação com terceiros – a marca ou o nome comercial da CONTRATADA ou seu registro, nem poderá buscar registrar qualquer marca ou nome comercial passível de causar confusão, em virtude de sua similaridade, com a marca ou nome comercial da CONTRATADA.
- 10.3.2. Todo e qualquer fundo de comércio, direitos e benefícios decorrentes ou resultantes do uso da marca da CONTRATADA e de seu nome comercial beneficiará exclusivamente a CONTRATADA. A CONTRATANTE não obtém nenhum direito relativamente à marca da CONTRATADA.
- 10.4. Tendo em vista que a CONTRATANTE pode trafegar e armazenar dados de sua propriedade na base de dados da Plataforma Wevo, fica desde já esclarecido que tais dados da CONTRATANTE são de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE, não tendo a CONTRATADA quaisquer direitos de propriedade em relação a tais dados pelo simples fato de eles serem armazenados na base de dados da Plataforma Wevo.
- 10.5. A CONTRATANTE compromete-se a não concorrer, copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alienar, decompilar ou fazer engenharia reversa do sistema, tão pouco não poderá exercer de forma alguma as mesmas atividades e a mesma prestação de serviço que a CONTRATADA. Caso a CONTRATANTE venha a incorrer nas atividades aqui mencionadas, haverá cancelamento imediato do Contrato e incidência de multa contratual de 1.000% (mil por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo de indenização por perdas e danos e indenização suplementar.

## 11. PRAZO E RESOLUÇÃO

- 11.1. O Contrato entra em vigor na data de assinatura das Condições Específicas, permanecendo em vigor pelo período estipulado no item "Prazo de Contratação" das Condições Específicas ("Prazo").
- 11.1.1. Caso não definido de forma diversa nas Condições Específicas, o Contrato considerar-se-á automaticamente prorrogado por períodos adicionais equivalentes ao Prazo, e assim sucessivamente, salvo se uma das Partes



notificar a outra, por escrito, com 180 (cento e oitenta) dias de antecedência ao fim do Prazo, a respeito de sua intenção de não renovar o Contrato.

- 11.2. O Contrato pode ser rescindido de forma motivada e imediata – sem a necessidade de prévio aviso, portanto –, em caso de: (a) decretação de falência de alguma das Partes; (b) pedido de recuperação judicial da CONTRATANTE; (c) caso qualquer uma das Partes entre em liquidação; (d) inadimplência superior a 60 dias. Nas hipóteses desta Cláusula, o Contrato será resolvido sem que seja devida qualquer multa e/ou indenização a este título, e mediante simples envio de notificação informativa.
- 11.3. O Contrato poderá ser resolvido, também de forma motivada, por qualquer uma das Partes, em virtude de infração contratual não sanada, observado o procedimento indicado abaixo:
- 11.3.1. Verificada eventual infração contratual, a Parte inocente notificará, por escrito, a outra Parte acerca dessa infração, solicitando a reparação contratual no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de entrega da notificação. Se a Parte infratora não conseguir, dentro desse prazo, reparar a violação, ficará a Parte inocente autorizada a resolver este Contrato.
- 11.4. A CONTRATADA poderá, ainda, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, sem que seja devido o pagamento de multa ou indenização à CONTRATANTE por isto, resolver imediatamente o presente Contrato caso verifique que a CONTRATANTE está utilizando os Serviços de forma fraudulenta. Nessas hipóteses, a resolução contratual tomará efeito imediatamente, podendo a CONTRATADA, mediante envio de notificação à CONTRATANTE, interromper de imediato a prestação dos Serviços, bem como exigir compensação judicial por perdas e danos contra essa última.
- 11.5. O Contrato poderá, ainda, ser rescindido de forma imotivada, via comunicação de rescisão. A Parte que rescindir o Contrato deverá cumprir o prazo do aviso prévio estipulado nas Condições Específicas (“Cancelamento do Serviço”) e deverá efetuar o pagamento de uma cláusula penal equivalente a 50% (cinquenta por cento) das quantias vincendas do Contrato, conforme preço que havia sido ajustado pelas Partes.
- 11.5.1. Após transcorrido 1 (um) ano de vigência do Contrato, a cláusula penal acima não será mais aplicável, mantendo-se a necessidade de aviso prévio, caso uma das partes queira rescindir o Contrato de forma imotivada.
- 11.6. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito, ou de força maior, nos termos do artigo 393, da Lei 10.406/2002 (Código Civil), as Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais. Nesses casos, a Parte impossibilitada de cumpri-las deverá informar a outra de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento, e, no menor prazo possível, esclarecerá: as circunstâncias; as ações em curso para amenizar as perdas e solucionar o ocorrido; o tempo estimado de duração; e tudo mais que for necessário à compreensão do fato, de suas consequências e de sua solução.
- 11.7. Resolvido o presente Contrato, seja por qualquer das hipóteses previstas nesta Cláusula, ou ainda por distrato firmado entre as Partes, a CONTRATANTE não poderá contratar terceiros para a continuidade ou finalização dos Serviços oferecidos pela CONTRATADA na Plataforma Wevo, independentemente do estágio em que os mesmos se encontrarem, muito menos pleitear qualquer tipo de ressarcimento ou indenização em razão disso.
- 11.8. A extinção do Contrato, quer pelo término de vigência sem renovação, ou por resolução, não desobriga a CONTRATANTE do pagamento de qualquer parcela vencida, desde que os respectivos Serviços tenham sido prestados pela CONTRATADA, ainda que tenham sido executados parcialmente.
- 11.9. Finalizado o Contrato, por qualquer motivo, não estará a CONTRATADA obrigada a manter um *backup* ou cópias daquilo que foi objeto do Serviço prestado.

## 12. DESVINCULAÇÃO SOCIETÁRIA E TRABALHISTA

- 12.1. O Contrato não constitui uma sociedade, associação, *joint venture*, associação, agência, consórcio, mandato de representação, responsabilidade solidária, parceria ou outro relacionamento comercial formal ou ente de qualquer natureza, e tampouco constitui obrigação de formação de qualquer um desses relacionamentos ou entes.
- 12.2. A CONTRATADA, seus prepostos ou empregados não mantêm qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, e vice-versa. Portanto, a Parte não está sujeita a quaisquer direitos ou obrigações decorrentes de legislação trabalhista em relação aos empregados, funcionários, colaboradores ou terceirizados da outra Parte, tampouco decorrentes de acidente de trabalho, seja onde for. Assim, serão de única e exclusiva responsabilidade da Parte que contratou o sujeito os encargos ou ônus de natureza previdenciária, trabalhista e tributária, não sendo a outra Parte responsável, nem solidariamente, nem subsidiariamente, por eventuais descumprimentos dessas obrigações.

## 13. CONFIDENCIALIDADE

### 13.1. Definição de Informação Confidencial:

- 13.1.1. Informação Confidencial significará todos e quaisquer documentos e informações fornecidos ou divulgados pela PARTE TRANSMISSORA para a PARTE RECEPTORA de qualquer forma ou maneira, incluindo, mas não se limitando a todas e quaisquer informações privadas relacionadas à tecnologia de qualquer uma das PARTES ou suas afiliadas, planos de negócio, contratos, atividades promocionais ou de marketing, finanças e assuntos econômicos, e todas as informações de terceiros que qualquer uma das PARTES ou suas afiliadas sejam obrigadas a manterem confidenciais. Informação Confidencial pode estar contida também em materiais tangíveis, tais como desenhos, informações, especificações, relatórios e programas de computador.
- 13.1.2. Informação Confidencial não incluirá informações que a PARTE RECEPTORA demonstre que: (i) é legalmente conhecida pela PARTE RECEPTORA no momento do recebimento da outra PARTE, conforme demonstrado pelos registros por escrito da PARTE RECEPTORA produzidos no momento sem quebra de sigilo; (ii) é comumente conhecida ou disponível ao público, sem envolvimento ou falha de envolvimento da PARTE RECEPTORA; (iii) possa ser demonstrado através de documentação que foi apurada ou desenvolvida independentemente pela, ou para os empregados da PARTE RECEPTORA ou qualquer terceiro (que não adquiriu referida informação de maneira obscura ou ilegal) e que não teve acesso, direta ou indiretamente, à Informação Confidencial; ou (iv) fornecida à PARTE RECEPTORA por terceiros, por ser de direito, sem restrição à divulgação e sem violação à quaisquer obrigações contratuais, legais ou fiduciárias de referidos terceiros. Para fins de esclarecimentos, os

termos deste CONTRATO são considerados Informação Confidencial, sendo proibido a CONTRATANTE repassar o link disponibilizado pela CONTRATADA para ter acesso a este termo.

**13.2. Proteção à Informação Confidencial:**

**13.2.1. As PARTES deverão:**

13.2.1.1. tomar medidas para prevenir o uso, divulgação, disseminação ou cópia de qualquer Informação Confidencial, incluindo o desenvolvimento, implementação, manutenção e aplicação de procedimentos e políticas adequadas para proteger qualquer Informação Confidencial.

13.2.1.2. utilizar as mesmas medidas que utiliza para evitar a divulgação, publicação ou disseminação de informação confidencial própria ou de natureza similar para prevenir a divulgação de Informação Confidencial a terceiros, mas em nenhuma hipótese medidas de segurança abaixo do razoável.

13.2.1.3. usar Informação Confidencial somente quando necessário e apropriado para cumprir as obrigações objeto do presente CONTRATO.

13.2.1.4. informar seus empregados, agentes e contratantes que executam obrigações decorrentes deste CONTRATO sobre as restrições referentes à Informações Confidenciais.

13.2.1.5. exigir que cada um de seus agentes, empregados e contratantes (incluindo, no caso da CONTRATADA, subcontratantes) concorde em se submeter ao dever de confidencialidade.

13.2.2. Não obstante quaisquer disposições contrárias presente nesta Cláusula, a CONTRATADA poderá divulgar Informações Confidenciais aos seus empregados, agentes, afiliadas e subcontratantes que tenham: (a) necessidade real (de boa fé) de saber referidas Informações Confidenciais para executar as obrigações contidas no presente CONTRATO; e (b) dever legal de proteger a natureza confidencial de toda informação (inclusive a de terceiros) recebida por eles no curso de suas obrigações não menos rigorosas do que as obrigações de confidencialidade que a CONTRATADA utiliza para proteger suas próprias informações. A CONTRATADA providenciará a assinatura de Termo de Sigilo e Responsabilidade pelos funcionários e terceiros que atuem diretamente sob este CONTRATO e a CONTRATANTE deverá fazer o mesmo com relação a seus funcionários e terceiros. Cada PARTE assume total responsabilidade pelos atos e omissões de seus contratantes e empregados, decorrentes das Informações Confidenciais.

**13.3. Divulgação Obrigatória:**

13.3.1. Sujeito ao texto remanescente desta Cláusula, a PARTE RECEPTORA poderá divulgar Informações Confidenciais na medida em que sejam solicitadas por força de lei, ordem de tribunais ou órgão governamental. A PARTE RECEPTORA deverá usar todos seus esforços razoáveis e comerciais para: (a) manter a confidencialidade das Informações Confidenciais através de notificação (a menos que seja proibido por lei) à PARTE TRANSMISSORA, que terá a oportunidade de intervir no processo para contestar tal divulgação; e (b) cooperar com a PARTE TRANSMISSORA, às custas desta, para proteger a confidencialidade de referidas Informações Confidenciais. A PARTE TRANSMISSORA (ou qualquer outra pessoa à qual referida Informação Confidencial pertença) terá o direito de obter ordem de proteção ou, de outro modo, proteger a confidencialidade de referida Informação Confidencial.

**13.4. Notificação:**

13.4.1. A PARTE RECEPTORA deverá notificar assim que possível a PARTE TRANSMISSORA no caso de qualquer suspeita, divulgação ou perda de Informações Confidenciais além do permitido pelo presente CONTRATO.

**13.5. Devolução de Informação Confidencial:**

13.5.1. Sujeito à prática ordinária de manter backup de informações para fins de arquivo de cada PARTE e contanto que expressamente autorizado pela outra PARTE, mediante rescisão ou vencimento do presente CONTRATO, no todo ou em parte, ou a pedido da PARTE TRANSMISSORA a qualquer momento, a PARTE RECEPTORA deverá prontamente devolver ou destruir, de acordo com a vontade da PARTE TRANSMISSORA, todas e quaisquer Informações Confidenciais e suas respectivas cópias, incluindo material preparado no todo ou em parte com base em referidas Informações Confidenciais e suas respectivas cópias, desde que a PARTE RECEPTORA possa manter uma cópia para uso somente em caso de desacordo entre as PARTES decorrentes do presente CONTRATO e como medida necessária para cumprir a lei.

**13.6. Duração:**

13.6.1. As obrigações das PARTES em relação às Informações Confidenciais presentes nesta Cláusula deverão permanecer em pleno vigor e efeito durante o prazo do presente CONTRATO e por mais 5 (cinco) anos após seu término.

**14. PENALIDADES**

14.1. O descumprimento contratual motivado por eventual falha do serviço de suporte e de manutenção ou, ainda, por indisponibilidades da Plataforma Wevo, imputáveis à CONTRATADA, será regulado pelo disposto no Anexo II destas Condições Gerais e indenizado mediante Crédito de Serviço.

14.2. O pagamento de eventuais multas ou penalidades previstas por Contrato não exime reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que vierem a ser causados em consequência do inadimplemento.

14.3. As multas deverão ser quitadas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua aplicação ou, dependendo do caso e se a lesada assim preferir, mediante compensação de créditos/débitos existentes.

**15. PROTEÇÃO DE DADOS**

15.1. Para os fins deste Contrato, entende-se por dados pessoais quaisquer informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, em especial dados como nome, números de identificação, incluindo, sem se limitar a, RG e CPF, dados de localização, residência ou domicílio, quaisquer identificadores online ou eletrônicos ou quaisquer outros dados inerentes à identidade física ("Dados Pessoais").

15.1.1. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE obter consentimento dos titulares para eventual tratamento de Dados Pessoais ou, então, indicar à CONTRATADA a base legal que sustenta o tratamento.

- 15.1.2. A responsabilidade da CONTRATADA estará limitada à observância das eventuais instruções dadas pela CONTRATANTE, para o tratamento de Dados Pessoais.
- 15.2. A CONTRATADA adota medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, garantindo, assim, a segurança da informação em relação aos dados pessoais. Caso a segurança dos dados seja colocada em risco, a CONTRATADA colaborará com a CONTRATANTE, adotando todas medidas necessárias para mitigar quaisquer perdas e danos decorrentes destes fatos.
- 15.2.1. Caso os Dados Pessoais a que a CONTRATADA venha a ter acesso em razão deste Contrato sejam, de qualquer forma, acessados ou obtidos por uma pessoa não autorizada, ou caso os Dados Pessoais sejam objeto de fraudes, perdas ou destruição, a CONTRATADA - assim que disto tiver ciência - notificará a CONTRATANTE, informando o ocorrido.
- 15.3. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas razoáveis para garantir que seus agentes, parceiros e subcontratados cumpram com esta cláusula caso venham a tratar Dados Pessoais em razão deste Contrato.
- 15.4. CONTRATANTE e CONTRATADA estão cientes dos direitos e obrigações constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018), assumindo respectivamente, o papel de Controladora e Operadora dos Dados Pessoais, tendo em vista que a CONTRATADA irá tratar dados de interesse da CONTRATANTE, executando a atividade a mando desta última.
- 15.5. Na hipótese de a CONTRATANTE ter o interesse no tratamento de Dados Pessoais de crianças ou de adolescentes, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE obter consentimento específico, e em destaque, dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal da criança ou do adolescente, nos termos e em respeito àquilo que dispõe o Artigo 14 da Lei 13.709/2018. Uma vez obtido este consentimento, a CONTRATANTE o enviará à CONTRATADA, para ciência desta.
- 15.6. As disposições contidas na presente Cláusula entrarão em vigor no mesmo momento em que a Lei 13.709/2018, conforme prazo disposto no Artigo 65 da referida legislação.

#### **16. COMUNICAÇÃO**

- 16.1. Todas as notificações e demais comunicações dirigidas as Partes deverão ser enviadas por escrito aos endereços constantes neste Contrato e no Termo de Adesão através de Cartório de Títulos e Documentos, Carta registrada, Correio eletrônico, ou qualquer outro meio com prova de recebimento.
- 16.2. A Parte que tiver alterado o endereço constante das Condições Específicas deverá de imediato comunicar o novo endereço à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o endereço constante das Condições Específicas.
- 16.3. As Partes reconhecem que todas as mensagens enviadas por meio eletrônico constituem evidência e prova legal em âmbito judicial, responsabilizando-se por deixarem seus sistemas de anti-spam, filtros similares ou configurações de redirecionamento de mensagens ajustados de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais, não sendo aceitável nenhuma escusa caso não tenha tido acesso a algum e-mail ou mensagem eletrônica em virtude dos recursos mencionados.
- 16.3.1. As Partes obrigam-se a preservar quaisquer mensagens enviadas por meios eletrônicos em seu formato original.

#### **17. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 17.1. Todas as cláusulas do Contrato referentes à confidencialidade, direitos de propriedade intelectual, isenções de responsabilidades e demais disposições relacionadas, foro, bem como outras cláusulas que possuam regramento específico quanto para a hipótese de rescisão, permanecerão vigentes após o término do Contrato.
- 17.2. Fica desde já estabelecido entre as Partes que, ao assinar as Condições Específicas, a CONTRATANTE leu, concordou e aceitou a integralidade das Condições Gerais aqui definidas, declarando ainda que a pessoa que o fez possui poderes específicos, seja através de seus atos constitutivos, seja por intermédio de um instrumento de procuração, para representar, assumir obrigações, contratar e transigir em nome da CONTRATANTE. Como consequência, o disposto no Contrato prevalece sobre quaisquer outros entendimentos preliminares, verbais ou escritos, que as Partes mantiveram entre si.
- 17.3. As Partes concordam que estas Condições Gerais, juntamente com as Condições Específicas constituem o acordo integral entre as Partes com relação às questões aqui tratadas, prevalecendo sobre quaisquer outros entendimentos, orais ou escritos, e demais comunicações entre as Partes, em relação aos temas aqui contemplados, podendo ser aditado ou alterado somente com o consentimento mútuo, por escrito, das Partes e por meio de seus representantes legais e/ou procuradores com poderes para tanto, sendo certo que os acordos verbais não produzirão quaisquer efeitos.
- 17.4. O fato de quaisquer das Partes deixar de exigir a tempo o cumprimento de qualquer das disposições do Contrato, ou de quaisquer direitos relativos a ele, ou não exercer quaisquer faculdades aqui previstas, não será considerado moratória, novação ou mesmo renúncia a tais disposições, direitos ou faculdades, e não afetará de qualquer forma a validade do Contrato.
- 17.5. Os Serviços serão prestados pela CONTRATADA de modo remoto, com total responsabilidade e independência técnico-operacional, sem exclusividade e/ou mono dependência econômica entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, bem como sem qualquer tipo de subordinação e/ou pessoalidade entre a CONTRATANTE e os empregados e/ou prestadores de serviços da CONTRATADA, e vice-versa.
- 17.6. Os direitos relativos ao Contrato não podem ser transferidos ou cedidos, no todo ou em parte, a terceiros, ressalvando-se, contudo, o direito da CONTRATADA e da CONTRATANTE de cedê-lo ou transferi-lo para outra sociedade da qual venha a fazer parte como coligada, controlada ou controladora.
- 17.7. O presente Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.
- 17.8. A invalidação, no todo ou em parte, de quaisquer cláusulas do Contrato não afetará as demais, que permanecerão sempre válidas e eficazes até o cumprimento de todas as obrigações previstas no Contrato. Ocorrendo o disposto nesta Cláusula, as Partes desde já se comprometem a negociar, no menor prazo possível, em substituição à cláusula

invalidada, a inclusão, no Contrato, de termos e condições válidos que reflitam os termos e condições da cláusula invalidada, observados a intenção e o objetivo das Partes quando da negociação da cláusula invalidada e o contexto em que se insere.

17.9. Este Contrato é assinado em caráter não exclusivo e, desta forma, as Partes estão livres para firmar contratos similares com terceiros ou qualquer outro tipo de contrato com o mesmo propósito e objeto.

17.10 A CONTRATANTE declara que não efetuou investimentos financeiros e/ou estruturais consideráveis a fim de contratar os Serviços prestados pela CONTRATADA.

17.11 O Contrato será regido e interpretado conforme indicado no ANEXO 1.

17.12 As Partes elegem o foro conforme indicado no ANEXO 1, para dirimir quaisquer disputas ou questões oriundas deste Contrato, por mais que exista outro mais privilegiado em favor do CONTRATANTE.

#### ANEXO I – DADOS DA CONTRATADA, LEIS E FORO

Domicílio Contratante	Dados da Contratada	Lei	Foro para dirimir disputas ou questões do Contrato
Brasil	<b>WEVO TECNOLOGIA S.A.</b> , com sede na Cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, na Rua Niterói, 400, 9º andar, Centro, CEP 09510-200, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.841.023/0001-82	Será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil	As <b>Partes</b> elegem o foro da cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo no Brasil
Outros países	<b>WEVO TECNOLOGIA S.A.</b> , com sede na Cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, na Rua Niterói, 400, 9º andar, Centro, CEP 09510-200, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.841.023/0001-82	Será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil	As <b>Partes</b> elegem o foro da cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo no Brasil

#### ANEXO II – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS PARA APOIO À IMPLANTAÇÃO DE FLUXOS DE INTEGRAÇÃO

- A equipe de negócios e a equipe de tecnologia da CONTRATANTE poderão contar com uma equipe técnica remota da CONTRATADA (equipe de Serviços Profissionais ou *Professional Services*) para apoio na implantação dos fluxos de integração da CONTRATANTE utilizando a Plataforma Wevo.
  - A CONTRATANTE não é obrigada a contratar os serviços profissionais da CONTRATADA para utilização da Plataforma Wevo, pois, tratando-se de uma solução SaaS, a Plataforma Wevo está prontamente disponível para uso pela CONTRATANTE. Trata-se de um item opcional oferecido pela CONTRATADA.
  - Caso a CONTRATANTE opte pela contratação da equipe de serviços profissionais da CONTRATADA, em nenhuma hipótese esta equipe poderá ser responsabilizada pela manutenção, e/ou operação, e/ou validação, e/ou customização, e/ou configuração, e/ou desenvolvimento nos sistemas proprietários ou de terceiros da CONTRATANTE, exceto pela Plataforma Wevo, e esta exclusivamente durante o processo de implantação conforme cronograma.
- A equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA estará disponível para iniciar suas atividades em 10 dias úteis após a contratação da Plataforma Wevo e assinatura das Condições Específicas pela CONTRATANTE.
- Nas Condições Específicas são apresentadas restrições ao uso da equipe de Serviços Profissionais, conforme citado abaixo:
  - Total de Horas: trata-se do volume de horas que a CONTRATANTE contratou para usufruir da equipe de Serviços Profissionais.
    - No caso do total de horas ser consumido integralmente em período anterior a finalização do escopo contratado, a CONTRATANTE deverá contratar novo pacote de horas com a CONTRATADA.
    - Após a finalização do escopo contratado, qualquer saldo de horas não poderá ser utilizado.
  - Vigência das Horas: trata-se do prazo máximo para utilização do volume de horas que a CONTRATANTE contratou para usufruir da equipe de Serviços Profissionais.
    - No caso de vencimento da vigência das horas parcialmente ou integralmente, a CONTRATANTE deverá contratar novo pacote de horas com a CONTRATADA.
  - Taxa/hora para escopo adicional ou não-previsto: trata-se de um valor acordado e já definido entre CONTRATADA e CONTRATANTE para execução de atividades diferentes do escopo inicial contratado.
- A equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA poderá ser contatada pela CONTRATANTE via e-mail corporativo, telefone corporativo, ou a partir de ferramentas de mensageria e vídeo-chamada corporativas utilizadas na CONTRATADA como *Google Hangouts*, e/ou *Google Meet*, exclusivamente, e em todos os casos apenas durante o processo de implantação conforme cronograma.
- O processo de implantação da Plataforma Wevo considera as fases descritas nas abaixo, na sequência apresentada, com o avanço de fase mediante a conclusão da fase precedente:
  - Start:** tem o objetivo de planejar a implantação, identificar pontos-focais técnicos e de negócios na CONTRATANTE, definir dinâmica de contato com a equipe da CONTRATANTE, solicitar acessos aos sistemas necessários para integração e documentações.



- 5.1.1. É responsabilidade da CONTRATANTE definir os pontos-focais técnicos e de negócios da CONTRATANTE que participarão do processo de implantação da Plataforma Wevo.
- 5.1.2. É responsabilidade da CONTRATANTE compartilhar as documentações explicativas e os acessos técnicos aos sistemas da CONTRATANTE e/ou aos sistemas de terceiros que serão integrados, como links, usuários e senhas com todas as permissões necessárias, disponíveis e válidos durante todo o processo de implantação da Plataforma Wevo.
- 5.2. **Design:** tem o objetivo de validar com os pontos-focais técnicos e de negócios definidos pela CONTRATANTE na fase anterior, o escopo contratado, identificar particularidades dos sistemas e processos do cliente, construir o desenho técnico dos fluxos de integração que devem ser construídas e/ou configuradas durante a implantação da Plataforma Wevo, apresentação de cronograma de trabalho final. Não será permitido alteração de escopo após esta fase do processo.
  - 5.2.1. É responsabilidade da CONTRATANTE garantir que os pontos-focais técnicos e de negócios da CONTRATANTE participem das reuniões de validação e detalhamento de escopo necessárias para a implantação dos fluxos de integração na Plataforma Wevo.
  - 5.2.2. É responsabilidade da CONTRATANTE apresentar nesta fase do processo de implantação da Plataforma Wevo todos os detalhes e particularidades de seus sistemas, processos técnicos e de negócios, que devem ser considerados durante a implantação dos fluxos de integração na Plataforma Wevo.
  - 5.2.3. É responsabilidade da CONTRATANTE aprovar nesta fase do processo de implantação dos fluxos de integração na Plataforma Wevo, a documentação funcional disponibilizada pela equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA que contém todos os detalhes referentes a implantação dos fluxos de integração na Plataforma Wevo.
    - 5.2.3.1. Na ocorrência de alteração de escopo de trabalho e/ou prazos nesta fase do processo de implantação dos fluxos de integração na Plataforma Wevo, custos adicionais poderão ser gerados. Estes custos adicionais serão previamente apresentados para a CONTRATANTE, e mediante aprovação pela CONTRATANTE do adicional de escopo e dos custos adicionais, estas atividades serão realizadas.
- 5.3. **Build:** tem o objetivo de configurar e/ou construir os fluxos de integração definidas e detalhadas na fase de *Design*, na Plataforma Wevo.
- 5.4. **Test:** tem o objetivo de treinar os pontos focais técnicos e de negócio definidos pelo cliente, suportar e acompanhar os testes realizados pelos pontos focais técnicos e de negócio definidos pelo cliente referente ao que foi configurado e/ou desenvolvido na fase de Build.
  - 5.4.1. É responsabilidade da CONTRATANTE definir o plano de testes contendo todas as condições de testes que serão utilizadas para homologação dos fluxos de integração configurados e/ou desenvolvidos.
  - 5.4.2. É responsabilidade da CONTRATANTE executar o plano de testes contendo todas as condições de testes definidas para homologação dos fluxos de integração configurados e/ou desenvolvidos.
  - 5.4.3. É responsabilidade da CONTRATANTE registrar as evidências de teste referente a execução do plano de testes contendo todas as condições de testes utilizadas para homologação dos fluxos de integração configurados e/ou desenvolvidos.
  - 5.4.4. É responsabilidade da CONTRATANTE registrar formalmente a aprovação e homologação dos fluxos de integração configurados e/ou desenvolvidos pela CONTRATADA, para que os fluxos de integração sejam ativados em produção.
- 5.5. **Activation:** tem o objetivo de ativar os fluxos de integração da CONTRATANTE em produção.
- 5.6. **KT:** tem o objetivo de transferir para a CONTRATANTE o conhecimento referente aos fluxos de integração configurados e/ou desenvolvidos para o(s) usuário(s) técnico(s) qualificado(s) definido(s).
- 5.7. Cada fase do processo de implantação da Plataforma Wevo compreende um conjunto de atividades cuja responsabilidade são: (a) da equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA; (b) da CONTRATANTE; ou (c) da equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE; a depender do caso. Este conjunto de atividades e de responsabilidades é apresentado para a CONTRATANTE na fase de "Design".
- 5.8. Após a ativação da Plataforma Wevo, a equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA será apresentada para a CONTRATANTE para prestação de serviços de Suporte Técnico referente à Plataforma Wevo e a CONTRATANTE passará a ser acompanhada por esta equipe e não mais pela equipe de Serviços Profissionais da CONTRATADA.

### ANEXO III – DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO (SLA)

1. Referente a disponibilidade da Plataforma Wevo, a CONTRATADA garante disponibilidade mínima de 96,5% a 99,5%, a depender dos Serviços contratados pela CONTRATANTE.
  - 1.1. A CONTRATADA empreenderá seus melhores esforços para manter a estabilidade da Plataforma Wevo conforme percentuais mínimos de tempo de disponibilidade mensal apresentado acima. A disponibilidade mensal apurada na Plataforma Wevo é calculada subtraindo-se de 100% o percentual de tempo em que a Plataforma Wevo ficou "indisponível", sendo considerado o tempo, em minutos, a partir de 10 (dez) minutos de "indisponibilidade".
    - 1.1.1. "Indisponível" e "Indisponibilidade" significam que a Plataforma Wevo está inacessível para todos os usuários.
    - 1.1.2. O compromisso de SLA não se aplica para casos em que a responsabilidade não é da CONTRATADA, conforme descrito no Contrato, bem como nas seguintes hipóteses:
      - 1.1.2.1. Quando de eventuais interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou de manutenção da Plataforma Wevo, cuja realização será informada pela CONTRATADA com antecedência razoável, não inferior a 48 (quarenta e oito) horas, e que serão realizadas, preferencialmente e desde que viável, em horários noturnos, de baixo movimento na plataforma. Havendo necessidade de manutenção da Plataforma Wevo que implique a paralisação temporária da plataforma, a CONTRATADA se obriga a comunicar o cliente a respeito dessa paralisação com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A CONTRATADA não terá a obrigação de informar previamente o cliente sobre as interrupções na plataforma que se fizerem necessárias em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento da plataforma e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que tal vulnerabilidade ocorra. Fica entendido que essas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à solução

das falhas e/ou vulnerabilidades encontradas e deverão ser informadas pela CONTRATADA a CONTRATANTE contendo as justificativas e previsão de tempo necessário à solução.

- 1.1.2.2. Quando da realização de eventuais intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da Plataforma Wevo, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de hackers ou destinadas a implementar correções emergenciais e de segurança para a plataforma.
- 1.1.2.3. Suspensão da prestação dos Serviços por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento, pela CONTRATANTE, de cláusulas do Contrato.
- 1.1.2.4. Caso de Sobrecarga realizada pelo cliente ou terceiro por ele contratado via WebService, API ou outro formato, importação de dados pelo ambiente administrativo, a Plataforma Wevo. Neste caso, se necessário, a CONTRATADA poderá suspender temporariamente o serviço. Será considerada Sobrecarga um fluxo de informações dez vezes maior que a média constatada nos quinze dias anteriores à ocorrência.
2. A CONTRATANTE poderá contar com uma equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA, disponível 10x5 (08h as 18h) ou emergencial 24x7, a depender dos Serviços contratados pela CONTRATANTE.
3. A equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA prestará atendimento remotamente de suporte técnico exclusivamente à Plataforma Wevo.
4. A equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA poderá ser contatada pela CONTRATANTE 8x5 por ferramenta de Chat disponível na Plataforma Wevo, ou através do Portal de Atendimento WEVO, ou através de Telefone Corporativo, a depender dos Serviços contratados pela CONTRATANTE, sendo sempre necessário para qualquer interação o registro do atendimento no Portal de Atendimento Wevo para o correto controle de SLAs.
  - 4.1. Caso a CONTRATANTE entre em contato com a equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA por canais de atendimento e/ou horário de atendimento diferentes daqueles constantes dos Serviços contratos pela CONTRATANTE, o atendimento não poderá ser realizado.
5. A CONTRATANTE deverá registrar sua solicitação de atendimento em conformidade com as regras definidas abaixo:
  - 5.1. Para registro de uma solicitação é necessário que a CONTRATANTE envie evidências que justifiquem a solicitação.
  - 5.2. A solicitação registrada deve abordar um único assunto.
  - 5.3. Para registro de uma solicitação é necessário que a CONTRATANTE respeite a definição de criticidade, conforme abaixo:
    - 5.3.1. Criticidade Urgente: trata-se de indisponibilidade integral da Plataforma Wevo.
      - 5.3.1.1. A indisponibilidade somente é caracterizada quando verificado que a plataforma não permite login, ou todos os fluxos de integração não podem ser executados na Plataforma Wevo, por motivos imputáveis à CONTRATADA. 1 ou mais fluxos de integração executados com erro na Plataforma Wevo não são considerados neste critério.
    - 5.3.2. Criticidade Alta: trata-se de comportamento inesperado de 1 ou mais funcionalidades da Plataforma Wevo.
      - 5.3.2.1. Não é compreendido como comportamento inesperado, e sim melhoria, a ocorrência de eventuais falhas no fluxo de integração geradas por mudanças em sistemas e aplicações da CONTRATANTE e/ou de terceiros, ou mudanças em regras de negócio.
    - 5.3.3. Criticidade Normal: trata-se de dúvida referente à Plataforma Wevo, ou solicitação de melhoria a ser disponibilizada na Plataforma Wevo.
6. Os seguintes SLAs serão considerados para as solicitações registradas pela CONTRATANTE conforme a criticidade da solicitação constatada pela equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA:

Criticidade da Solicitação	SLA de Solução da Solicitação
Urgente	4 horas
Alta	8 horas
Normal	40 horas

- 6.1. Exclui-se das horas definidas para o SLA de Solução o tempo consumido em intervenção e/ou respostas de terceiros (CONTRATANTE, Parceiros, etc.), o tempo consumido para obter aprovações que mandatoriamente dependam da decisão ou ações internas da CONTRATANTE, o tempo consumido em interação com o usuário e este não estiver disponível ou acessível.
7. A CONTRATADA garante o atendimento do SLA apenas para solicitações registradas pela CONTRATANTE em conformidade com as regras aqui apresentadas.
8. A CONTRATADA compromete-se com a CONTRATANTE a atender, no mínimo, 95% das solicitações registradas pela CONTRATANTE em conformidade com o SLA de Solução da Solicitação acordado.
9. A apuração de atendimento da CONTRATANTE, segundo o SLA acordado, será iniciada somente 3 meses após a ativação da Plataforma Wevo para a CONTRATANTE. A partir de então, as apurações de atendimento seguirão sempre trimestralmente e de forma sucessiva.
10. Na hipótese de a CONTRATADA não cumprir com o compromisso de atender a disponibilidade da Plataforma Wevo acordado com a CONTRATANTE e/ou o SLA acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATANTE será elegível para receber o Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo.
  - 10.1. Os Créditos de Serviço são calculados sobre o valor da mensalidade paga pela CONTRATANTE exclusivamente no mês em que ocorreu a apuração do não cumprimento da Disponibilidade e/ou SLA Contratado, de acordo com a tabela abaixo:

Disponibilidade Mensal Apurada	Porcentagem de Crédito de Serviço
Entre 0,01% e 5,00% abaixo do contratado	2,5% em até 1 mensalidade
Maior que 5,00% abaixo do contratado	5% em até 1 mensalidade

SLA Mensal Apurado	Porcentagem de Crédito de Serviço
Entre 0,01% e 5,00% abaixo do contratado	2,5% em até 1 mensalidade
Maior que 5,00% abaixo do contratado	5% em até 1 mensalidade

- 10.2. Ocorrendo no mesmo período de análise o não-cumprimento do compromisso de disponibilidade da Plataforma Wevo em conjunto com o não-cumprimento do compromisso de SLA Contratado, os valores dos Créditos de Serviço devem ser somados.
- 10.3. Os Créditos de Serviço somente serão utilizados para pagamentos futuros devidos pelo cliente em função de seu Contrato. Os Créditos de Serviços não poderão ser transferidos ou creditados para nenhum outro Contrato.
- 10.4. Os Créditos de Serviços não darão à CONTRATANTE direito a reembolso ou a qualquer outro pagamento por parte da CONTRATADA, exceto se os Créditos de Serviço forem referentes ao último trimestre de vigência do Contrato. Exclusivamente neste caso a CONTRATANTE poderá emitir uma nota de crédito para a WEVO referente ao valor de tais créditos, que serão então reembolsados à CONTRATANTE no prazo de 20 (vinte) dias após o recebimento de tal nota de crédito pela WEVO.
- 10.5. Para receber um Crédito de Serviço, a CONTRATANTE deverá enviar um e-mail para [financeiro@wevo.com.br](mailto:financeiro@wevo.com.br) até o último dia do mês subsequente à apuração trimestral de SLA de atendimento da CONTRATANTE. A solicitação deverá ser recebida e conter os seguintes dados para que seja elegível a avaliação do crédito:

Assunto: "Quebra de Disponibilidade/SLA - Solicitação de Crédito"

Registro da(s) solicitação(ões) aberta(s) com a equipe de Suporte Técnico da WEVO que evidencie(m) o(s) erro(s) e corrobore(m) com a reivindicação do não cumprimento da Disponibilidade/SLA Contratado

- 10.6. Caso não haja a abertura de chamado acima, e uma vez finalizado o período em que poderia ser reclamado, presumir-se-á que eventuais indisponibilidades do sistema não acarretaram prejuízos à operação da CONTRATANTE, nada mais havendo a se falar a título de penalidade à CONTRATADA por descumprimento de SLA.
- 10.7. Se o SLA apurado no trimestre for menor que o SLA Contratado, então, a CONTRATADA irá aplicar, por 01 (uma) vez, o Crédito do Serviço na fatura do mês subsequente a apuração da ocorrência.