

1. PARTES

- 1.1. Por el presente instrumento privado, por un lado "WEVO", persona jurídica indicada y calificada según el ANEXO I, en adelante denominada simplemente "CONTRATADA" y, por otro lado, la persona jurídica indicada y calificada en el "PEDIDO - CONDICIONES ESPECÍFICAS", en adelante denominada simplemente "CONTRATANTE".
- 1.2. CONTRATADA y CONTRATANTE, cuando juntos denominados "PARTES" y por separado "PARTE".
- 1.3. Considerando que:
 - 1.3.1. La empresa CONTRATADA es responsable del desarrollo de una plataforma disponible en la nube (on-cloud), llamada Plataforma Wevo, capaz de integrar sistemas y datos;
 - 1.3.2. El CONTRATANTE está interesado en utilizar la Plataforma Wevo, sus herramientas y servicios proporcionados por el CONTRATADA;
 - 1.3.3. El proceso de negociación entre las PARTES se basó en los conceptos y principios de la ética, la moral y la buena fe en la realización de los negocios, así como en las prácticas del mercado;
 - 1.3.4. Las PARTES, tras un proceso de negociación en el que se discutieron ampliamente las necesidades y se definió el alcance de los servicios, llegaron a un entendimiento común, que se manifestó en los instrumentos particulares suscritos.

2. DEFINICIONES

- 2.1. A los efectos del contrato se utilizan las siguientes definiciones:
 - 2.1.1. Aplicación Spider: una aplicación o script automatizado que navega por Internet de manera metódica y automatizada, con el fin de obtener datos de otros sistemas.
 - 2.1.2. Condiciones Específicas: instrumento jurídico, también denominado "ORDERFORM - CONDICIONES ESPECÍFICAS", que será firmado por las Partes y los testigos, en forma física o electrónica, que disciplinará cuestiones específicas del Contrato, y su firma también incluye una declaración de lectura, acuerdo y aceptación de la totalidad de las Condiciones Generales.
 - 2.1.3. Condiciones Generales: instrumento jurídico aquí presentado, también denominado "MASTER AGREEMENT - CONDICIONES GENERALES" que regulará los asuntos generales del Contrato, y sus cláusulas serán aplicables a las PARTES con la firma de las Condiciones Particulares.
 - 2.1.4. Contrato: instrumento jurídico que vincula CONTRATADA y CONTRATANTE, formado por las Condiciones Generales y sus Anexos, así como por las Condiciones Particulares y sus Anexos.
 - 2.1.5. SaaS: acrónimo de "Software as a Service", que significa Software como un Servicio, siendo un tipo de solución tecnológica que se ofrece como una solución final cerrada en la forma prevista, y que puede ser proporcionada y cambiada según la conveniencia, recursos y oportunidad del CONTRATADA, sin constituir un incumplimiento de contrato o pérdida de su objeto.
 - 2.1.6. iPaaS: acrónimo de "Integration Platform as a Service", que significa Plataforma de Integración como Servicio, siendo una solución tecnológica para la integración de sistemas y datos que se ofrece como SaaS.
 - 2.1.7. Plataforma Wevo: es un iPaaS desarrollado, mantenido, apoyado y comercializado por el CONTRATADA, único propietario de todos los derechos de propiedad intelectual de esta solución.
 - 2.1.8. Servicios: conjunto de obligaciones asumidas por el CONTRATADA en las Condiciones Particulares, a cambio de la remuneración también prevista en ese instrumento, siendo tales servicios solicitados y contratados por el CONTRATANTE de forma previa a la implantación de la Plataforma Wevo.
 - 2.1.9. SLA: acrónimo de "Service Level Agreement", que es el conjunto de normas para la prestación de servicios de apoyo técnico y mantenimiento, por parte del CONTRATADA, para cualquier problema o defecto derivado del uso regular de la Plataforma Wevo, según el Anexo III.
 - 2.1.10. Créditos de Servicio: valores que se otorgarán al CONTRATANTE, mediante un descuento mensual, en caso de que el CONTRATADA no cumpla con el compromiso de atender el SLA acordado.
 - 2.1.11. Software de terceros: cualquier software que el CONTRATANTE ya posee/utiliza, ya sea a través de licencias o SaaS, o que el CONTRATANTE pueda necesitar para su funcionamiento, y la Plataforma Wevo y sus recursos no reemplazan las funciones de dicho software.

3. ADHERENCIA E INTERPRETACIÓN

- 3.1. Las PARTES han celebrado justa y contractualmente las presentes Condiciones Generales, de acuerdo con las cláusulas y condiciones estipuladas a continuación y en conjunción con lo estipulado en las Condiciones Específicas.
- 3.2. La aceptación del CONTRATANTE de las presentes Condiciones Generales se formaliza con el cumplimiento y firma de las Condiciones Particulares. En este instrumento, las condiciones generales y las condiciones se denominan conjuntamente Contrato. En caso de contradicción o ambigüedad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán los términos de las Condiciones Particulares.

4. OBJETO

- 4.1. Mediante este Contrato, el CONTRATADA se obliga a prestar al CONTRATANTE los servicios descritos en las Condiciones Particulares, en adelante denominados Servicios, utilizando la Plataforma Wevo.
- 4.2. En caso de que el CONTRATANTE solicite la prestación de algún servicio que no sea objeto de este CONTRATO, incluyendo, entre otros, el desarrollo de una nueva funcionalidad o mejora de la Plataforma Wevo que no esté en desarrollo, o el monitoreo o ejecución de cualquier otra actividad por parte del CONTRATADA, dicho servicio será tratado como un nuevo servicio a ser contratado por las Partes y será objeto de un nuevo contrato escrito.

5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- 5.1. Asegurar el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo, así como obligar a sus empleados y/o agentes a hacerlo, siendo directamente responsables de los actos de dichos empleados y/o agentes.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATADA

- 6.1. Realizar el apoyo mensual de la Plataforma Wevo, que incluirá las siguientes actividades:
 - 6.1.1. Mantener la infraestructura de alojamiento de la Plataforma Wevo actualizada y segura con respecto a los programas de protección contra acciones criminales o irregulares de terceros.
 - 6.1.2. Mantener la plataforma Wevo en el aire y operativa según los niveles de servicio contratados.
 - 6.1.3. Mantén la plataforma Wevo apropiada y conforme a las características - estándar y posibles mejoras.
 - 6.1.4. Poner a disposición en la Plataforma Wevo nuevas funcionalidades y/o evoluciones de funcionalidades estándar ya existentes, de acuerdo con la planificación preexistente del CONTRATADA, siendo el CONTRATANTE el responsable de elegir si las utiliza o no.
 - 6.1.5. Capacitar y apoyar técnicamente a los usuarios del CONTRATANTE en el uso de la Plataforma de Wevo, de acuerdo con el Anexo III.
 - 6.1.6. Personalizar, y/o parametrizar, y/o configurar, y/o desarrollar, los flujos de integración en la Plataforma Wevo si y sólo si el CONTRATANTE contrata adicionalmente los Servicios Profesionales del CONTRATADA, según el Anexo II.
- 6.2. Prestar los Servicios de forma adecuada, según lo estipulado en las Condiciones Particulares, utilizando profesionales cualificados para prestar los Servicios, informando sobre el progreso de los mismos, siempre que lo solicite el CONTRATANTE.
- 6.3. El CONTRATADA no tiene la responsabilidad:
 - 6.3.1. Para mantener, y/o apoyar, y/o personalizar, y/o parametrizar, y/o configurar, y/o desarrollar, y/o operar los sistemas, y/o aplicaciones, y/o infraestructura, y/o equipo, y/o periféricos del CONTRATANTE, y/o en uso por el CONTRATANTE.
 - 6.3.2. Capacitar a los usuarios del CONTRATANTE en el uso, y/o apoyo, y/o personalización, y/o parametrización, y/o desarrollo, y/o operación de los sistemas, y/o aplicaciones, y/o infraestructura, y/o equipo, y/o periféricos del CONTRATANTE, y/o en el uso por el CONTRATANTE.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

- 7.1. Proporcionar al CONTRATADA y a su personal toda la información y documentos necesarios para la ejecución de los Servicios.
- 7.2. Mantener al CONTRATADA al día de todas las modificaciones de los procedimientos y normas internas que promueva en el curso de la vigencia de este Contrato, a fin de adaptar los modos de ejecución, términos y condiciones según sea necesario.
- 7.3. Aclarar cualquier duda que surja del CONTRATADA y que sea necesaria para la ejecución de los Servicios en los términos acordados.
- 7.4. Proporcionar un interlocutor técnico para acompañar a los Servicios.
- 7.5. Hacer los pagos debidos en virtud del Contrato de forma puntual, de acuerdo con las Condiciones Específicas.
- 7.6. Informar al CONTRATADA de cualquier cambio en su información de registro. Si se produce algún cambio en sus datos sin que el CONTRATADA sea notificado, el CONTRATADA continuará utilizando válidamente los datos de registro inicialmente provistos por el CONTRATANTE.
- 7.7. Realizar y mantener la licencia o contratación de cualquier software de terceros utilizado por el CONTRATANTE para su funcionamiento, ya que la Plataforma Wevo no exime al CONTRATANTE de la obligación descrita en este párrafo.
- 7.8. Gestiona el funcionamiento de tu instancia de la Plataforma Wevo y gestiona lo que sea necesario y disponible a través del módulo administrativo proporcionado por el CONTRATADA.
- 7.9. Ser responsable de la veracidad de la información proporcionada en el momento de la firma del presente Acuerdo, así como de la veracidad y la exactitud de la información de registro proporcionada en las Condiciones Particulares.
- 7.10. Responder, con exclusividad, por los actos practicados por sus agentes, desarrolladores de sistemas, administradores y/o por cualquier persona que pueda tener acceso a la contraseña de administración de la Plataforma Wevo, siendo consciente de que la responsabilidad de los actos practicados será siempre única y exclusivamente del CONTRATANTE.
- 7.11. Ser responsable de los vicios o defectos técnicos y/u operativos derivados de los sistemas, y/o aplicaciones, y/o infraestructura, y/o equipo, y/o periféricos del CONTRATANTE, y/o en uso por el CONTRATANTE, excepto la Plataforma Wevo, así como de fallos en Internet, caso fortuito y fuerza mayor.
- 7.12. Tome medidas de seguridad para que su equipo no viole ningún derecho de propiedad intelectual del CONTRATADA.
- 7.13. No reproduzca, duplique, copie, modifique, adapte o comercialice la Plataforma Wevo, o cualquier herramienta que forme parte de ella, así como crear trabajos derivados basados en ella, descompilarla, hacer ingeniería inversa, desmontarla o fragmentarla de cualquier manera sin la autorización del CONTRATADA.
- 7.14. No alquilar, vender, revender, donar, prestar, dar en préstamo o ceder el derecho de uso de la Plataforma Wevo, o de las herramientas que forman parte de ella, a ninguna persona física o jurídica, sin la autorización previa y expresa del CONTRATADA, y no acceder a las áreas de programación de la Plataforma Wevo, a su base de datos o a cualquier otro conjunto de información que forme parte de la actividad de mantenimiento, desarrollo y actualización del CONTRATADA, bajo pena de responder en los términos de la legislación brasileña, además de reparar los daños que causen.
- 7.15. No utilice en la Plataforma Wevo aplicaciones de Spider, de cualquier tipo o especie, además de otras no tipificadas aquí, pero que actúen de forma automatizada, ya sea para realizar operaciones masivas o para cualquier otro propósito.
- 7.16. No utilizar la Plataforma Wevo para fines distintos de aquellos para los que se adquirió o para cualquier propósito que infrinja la ley, los reglamentos o los derechos de una persona, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual y los derechos de privacidad.
- 7.17. Sólo se procesan, a través de la Plataforma Wevo, los signos que poseen derechos de propiedad intelectual, o la debida autorización del propietario.
- 7.18. Observar las normas emitidas por los Consejos Profesionales, Sindicatos y/o Entidades de Clase que pueden ser vinculados.

- 7.19. Obtener acceso a Internet por sus propios medios.
- 7.20. El CONTRATADA no será responsable de ningún incumplimiento de las obligaciones del CONTRATANTE que impliquen en la obstrucción, suspensión o lentitud de sus servicios, y el CONTRATANTE deberá cumplir con las disposiciones del Contrato.

8. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

- 8.1. El CONTRATANTE pagará al CONTRATADA, los valores referentes a los Servicios descritos en las Condiciones Particulares, de acuerdo con las condiciones allí especificadas, previa presentación de factura por parte del CONTRATADA, con un mínimo de 5 (cinco) días de antelación.
- 8.2. Si es necesario que el CONTRATADA incluya en los documentos de facturación la información del pedido de compra (PO), el CONTRATANTE será responsable de informar al CONTRATADA, al menos con 3 días de antelación a la fecha de facturación, el código del pedido de compra (PO) con validez anual. Este proceso debe ocurrir incluso en renovaciones de contratos con reajustes.
- 8.3. En caso de retraso en la entrega de las facturas y/o documentos que, en virtud del presente Acuerdo, deban acompañarlas, el pago se retrasará proporcionalmente a los días de retraso, independientemente de la notificación, sin que ello suponga una carga o penalización y sin perjuicio de la continuidad de los Servicios.
- 8.4. Si se verifica algún error en la factura, y/o en los documentos que por fuerza del Contrato deberán acompañarla, corresponderá al CONTRATANTE notificar tal hecho al CONTRATADA dentro de los 03 (tres) días consecutivos siguientes a la fecha de emisión, procediendo a su devolución para que el CONTRATADA pueda proporcionar la rectificación. Los pagos respectivos serán suspendidos hasta su efectiva corrección, sin que ello implique la paralización de los servicios, ni ningún reajuste o multa - en caso de que el pago, debido al error, se produzca en fecha posterior al vencimiento originalmente estipulado.
- 8.5. Los pagos se harán a través de un recibo bancario que será facilitado por el CONTRATADA.
- 8.6. En caso de que sean objeto de reajustes como se indica en las Condiciones Particulares, los valores se reajustarán cada 12 (doce) meses a partir de la fecha de la firma de las Condiciones Particulares, de acuerdo con los índices establecidos en las Condiciones Particulares.
- 8.7. El retraso, por parte del CONTRATANTE, en cualquier pago, dará lugar a la aplicación de una multa del 2% (dos por ciento) sobre el valor de la cuota debida, más un interés del 1% (uno por ciento) por mes, o fracción de mes, calculado a prorrata de muerte entre la fecha de vencimiento y la fecha del pago efectivo.
- 8.8. Además de los aumentos anteriores, el retraso de cualquier pago que supere los treinta (30) días autorizará al CONTRATADA a su entera discreción: a) suspender inmediatamente la prestación de los Servicios, sin necesidad de ningún aviso o notificación, y, b) dar por terminados los Servicios del CONTRATANTE por una causa justa.
- 8.9. Si hay pago en atraso de cualquier valor o adicional previsto en este instrumento, el CONTRATADA está autorizado, de ahora en adelante, a efectuar el cobro por los medios previstos en la legislación común aplicable, extrajudicial o judicialmente, además de poder registrar la deuda - en los valores exactos de la respectiva deuda, con todos los reajustes y adiciones permitidas por Contrato o por ley - en las agencias de protección de crédito (SPC, SERASA u otra agencia de este tipo), así como puede remitir las deudas a protestar.
- 8.10. El CONTRATANTE seguirá estando obligado a realizar los pagos de las cuotas adeudadas y no abonadas, ya sea en caso de suspensión de los Servicios, o en caso de terminación del Contrato.
- 8.11. Si durante la vigencia del Acuerdo se produce una variación en la carga impositiva de los Servicios que afecte a su equilibrio económico-financiero con una variación superior al treinta por ciento (30%), las Partes se comprometen a renegociar las cantidades contratadas para restablecer el equilibrio económico-financiero del Acuerdo.
- 8.12. Los precios ya incluyen todos los impuestos del presente contrato, especialmente el Impuesto sobre Servicios de Cualquier Naturaleza, así como todos los materiales y la mano de obra que puedan ser necesarios, además del beneficio del CONTRATADA.
- 8.13. El CONTRATADA autoriza en adelante al CONTRATANTE a efectuar las debidas retenciones en la fuente, de los impuestos y contribuciones incidentes bajo el valor de su facturación mensual, además de comprometerse a promover directamente los cobros que le correspondan.
- 8.14. Para liberar el pago, el CONTRATADA destacará en la factura los impuestos que por fuerza de ley serán retenidos y pagados por el CONTRATANTE.
- 8.15. Los gastos derivados de la actividad del CONTRATADA serán por cuenta de este último, incluyendo el pago de las cargas fiscales, de seguridad social y otras derivadas del ejercicio de sus actividades, excepto los gastos de viaje y dietas como billetes de avión, hotel, traslado y comidas para los trabajos *in situ* que se presentarán *con antelación* al CONTRATANTE, y la aprobación de su ejecución por parte de este último será responsabilidad del CONTRATANTE. Por estos valores el CONTRATADA compartirá con el CONTRATANTE una Nota de Débito o Informe de Gastos para el pago.

9. RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL CONTRATADA

- 9.1. El CONTRATANTE es consciente de que el estado actual de la informática y el uso de sistemas a través de Internet no permite garantizar el funcionamiento ininterrumpido de la Plataforma Wevo en ningún momento.
- 9.2. El CONTRATADA queda expresamente exonerado de cualquier responsabilidad por eventuales daños sufridos por el CONTRATANTE durante la ejecución de este Contrato, incluyendo, de forma no exhaustiva, daños directos, indirectos, morales, punitivos, emergentes, pérdida de beneficios, pérdida de oportunidad y pérdida de datos, independientemente de cualquier advertencia.
- 9.3. A modo de ejemplo, el CONTRATADA no será responsable:
 - 9.3.1. Pérdidas y daños resultantes de (i) las actividades desarrolladas o (ii) el contenido transmitido por el CONTRATANTE en la Plataforma Wevo.
 - 9.3.2. Errores y/o interrupciones de los servicios causados por el uso de la Plataforma Wevo en combinación con otro software y/o causados por otras compañías, cuando se demuestre que son causados por este otro software y/o estos

- otras compañías.
- 9.3.3. Situaciones "fortuitas" o de "fuerza mayor", contempladas en el artículo 393 del Código Civil brasileño.
 - 9.3.4. Falta de configuración o uso adecuado de la Plataforma Wevo o de sus herramientas por culpa exclusiva del CONTRATANTE o de cualquier tercero autorizado por el CONTRATANTE para utilizar la Plataforma Wevo, o sobrecarga de los servidores y dispositivos en los que se encuentra alojada la Plataforma Wevo, causada por usos indebidos del CONTRATANTE.
 - 9.3.5. Servicios prestados por terceros, incluyendo, pero no limitándose a, los servicios de servidores de Internet contratados por el CONTRATANTE, aquellos servicios controlados por las autoridades públicas, sus agentes y/o quienquiera que sus tiempos hagan.
 - 9.3.6. Violaciones de datos e información resultantes de: i) actos de empleados, agentes o personas autorizadas por el CONTRATANTE para operar la Plataforma Wevo, o ii) acciones delictivas o irregulares de terceros que no pueden evitarse porque están fuera de los límites de la previsibilidad técnica cuando se producen.
 - 9.3.7. Imposibilidad del CONTRATANTE de utilizar los Servicios, cuando transcurre el motivo de (i) terminación o suspensión del Contrato; (ii) interrupción, por parte del CONTRATADA, de la oferta de cierta funcionalidad de la Plataforma Wevo; (iii) solicitudes de servicios que no son de obligación del CONTRATADA;
 - 9.3.8. Cualquier inversión, gasto o compromiso asumido por el CONTRATANTE en relación con este contrato o con el uso de los servicios por parte del CONTRATANTE;
 - 9.3.9. Daños relacionados con cualquier acceso no autorizado a la Plataforma Wevo, así como la modificación, eliminación, destrucción, daño, pérdida o fallo en el almacenamiento de cualquier contenido o datos del CONTRATANTE.
- 9.4. Sin perjuicio de la liberación de responsabilidad prevista en las cláusulas 9.2 y 9.3, en caso de que el CONTRATADA se considere responsable del pago de cualquier indemnización en el ámbito del presente Contrato, en ningún caso estará obligado a soportar una indemnización que supere la suma de los valores efectivamente pagados por el CONTRATANTE al CONTRATADA, en virtud del Contrato. Si se produce más de 1 (un) evento perjudicial durante el período de referencia, los valores debidos se sumarán y se limitarán al límite máximo previsto en esta cláusula.
- 9.5. El CONTRATANTE acepta que las limitaciones de responsabilidad del CONTRATADA establecidas en el presente Contrato fueron determinantes en el precio del Servicio.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 10.1. La Plataforma Wevo está protegida por la ley. La propiedad y los derechos de propiedad sobre la Plataforma Wevo son y deben permanecer de propiedad y propiedad exclusiva del CONTRATADA, siendo, por el Contrato, sólo autorizado el uso de la Plataforma Wevo por el CONTRATANTE y de manera restringida al objeto del Contrato. El CONTRATANTE es consciente de que no adquiere, a través de este Contrato, ningún derecho sobre la Plataforma Wevo, así como sobre la marca, logotipos, componentes, nuevas actualizaciones o variantes, revisiones, mejoras, personalizaciones y/o trabajos derivados, de los que sea titular el CONTRATADA.
- 10.1.1. El CONTRATADA tendrá todos los derechos sobre la Plataforma Wevo necesarios para la concesión del uso al CONTRATANTE y para la prestación de los Servicios, siendo responsable por eventuales violaciones de derechos de terceros derivadas del uso de la Plataforma Wevo por parte del CONTRATANTE.
- 10.1.2. El CONTRATANTE sólo puede reproducir o copiar eventuales manuales de referencia de la Plataforma Wevo y cualquier material escrito suministrado por el CONTRATADA para uso interno, y en los límites impuestos en este Acuerdo. Ningún material escrito, impreso o electrónico suministrado por el CONTRATADA puede ser reproducido o copiado para cualquier otro propósito.
- 10.2. El CONTRATANTE no puede modificar ni eliminar ningún identificador de marca del CONTRATADA, así como su nombre comercial, de los lugares en los que aparece en la Plataforma Wevo.
- 10.3. A menos que se disponga lo contrario en esta Cláusula, ninguna disposición del presente documento tendrá la capacidad de conceder, o se considerará que ha concedido, al CONTRATANTE ningún derecho, título o cualquier otro interés sobre la marca del CONTRATADA, la Plataforma Wevo y/o los nombres comerciales, a menos que se disponga expresamente lo contrario en el presente Acuerdo.
- 10.3.1. El CONTRATANTE en ningún momento, impugnar -en su nombre o mediante el asesoramiento o la cooperación con terceros- la marca o el nombre comercial del CONTRATADA o su registro, ni tampoco podrá solicitar el registro de ninguna marca o nombre comercial que pueda causar confusión, debido a su similitud con la marca o el nombre comercial del CONTRATADA.
- 10.3.2. Todo el fondo de comercio, los derechos y los beneficios que surjan o resulten del uso de la marca comercial del CONTRATADA y su nombre comercial beneficiarán exclusivamente al CONTRATADA. El CONTRATANTE no obtiene ningún derecho sobre la marca del CONTRATADA.
- 10.4. En vista de que el CONTRATANTE puede transitar y almacenar datos de su propiedad en la base de datos de la Plataforma Wevo, se aclara que tales datos del CONTRATANTE son propiedad única y exclusiva del CONTRATANTE, y que el CONTRATADA no tiene ningún derecho de propiedad en relación con tales datos simplemente porque están almacenados en la base de datos de la Plataforma Wevo.
- 10.5. El CONTRATANTE acepta no competir, copiar, reproducir, adaptar, modificar, enajenar, descompilar o realizar ingeniería inversa en el sistema, ni tampoco podrá llevar a cabo de ninguna manera las mismas actividades y prestar el mismo servicio que el CONTRATADA. En caso de que el CONTRATANTE incurra en las actividades aquí mencionadas, habrá una cancelación inmediata del Contrato y la incidencia de una multa contractual del 1.000% (mil por ciento) sobre el valor total del Contrato, sin perjuicio de la indemnización por pérdidas y daños y la indemnización suplementaria.

11. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

- 11.1. El Acuerdo entrará en vigor en la fecha de la firma de las Condiciones Específicas y permanecerá en vigor durante el período estipulado en el apartado "Período de contratación" de las Condiciones Específicas ("Duración").
- 11.1.1. Si no se define de otro modo en las Condiciones Específicas, el Acuerdo se prorrogará automáticamente por períodos adicionales equivalentes a la duración, y así sucesivamente, a menos que alguna de las Partes

- notificar al otro por escrito 180 (ciento ochenta) días antes del fin del plazo, su intención de no renovar el contrato.
- 11.2. El contrato puede ser rescindido de forma motivada e inmediata - sin necesidad de aviso previo, por lo tanto - en el caso de: a) decreto de quiebra de cualquiera de las Partes; b) solicitud de recuperación judicial del CONTRATANTE; c) en caso de que cualquiera de las Partes entre en liquidación; d) incumplimiento que exceda de 60 días. En la hipótesis de esta cláusula, el contrato será rescindido sin que se deba pagar ninguna multa y/o indemnización a tal efecto, y con el simple envío de una notificación informativa.
- 11.3. Cualquiera de las Partes podrá rescindir el contrato, también de manera razonada, debido a un incumplimiento contractual no reparado, siguiendo el procedimiento que se indica a continuación:
- 11.3.1. Una vez verificado cualquier incumplimiento de contrato, la Parte inocente notificará por escrito a la otra Parte el incumplimiento y solicitará el remedio contractual en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega de la notificación. Si la Parte infractora no subsana el incumplimiento dentro de ese plazo, la Parte inocente tendrá derecho a rescindir el presente Acuerdo.
- 11.4. El CONTRATADA puede, aún, a su exclusiva discreción y en cualquier momento, sin que se le deba el pago de multa o indemnización al CONTRATANTE por ello, rescindir inmediatamente el presente Contrato en caso de que compruebe que el CONTRATANTE está utilizando los Servicios de forma fraudulenta. En estas hipótesis, la rescisión contractual tendrá efecto inmediato, pudiendo el CONTRISTA, mediante el envío de una notificación al CONTRATANTE, interrumpir de inmediato la prestación de los Servicios, así como exigir una indemnización judicial por pérdidas y daños contra éste.
- 11.5. El contrato también puede ser rescindido de manera inamovible, mediante una notificación de rescisión. La Parte que rescinda el Acuerdo cumplirá con el plazo de notificación estipulado en las Condiciones Particulares ("Cancelación del Servicio") y pagará una cláusula de penalización equivalente al cincuenta por ciento (50%) de las sumas adeudadas en virtud del Acuerdo, según el precio que hayan ajustado las Partes.
- 11.5.1. Después de un (1) año del Acuerdo, la cláusula de penalización mencionada ya no se aplicará, y la necesidad de notificación permanecerá en caso de que una de las partes desee dar por terminado el Acuerdo de forma inamovible.
- 11.6. En caso de circunstancias imprevisibles o de fuerza mayor, de conformidad con el artículo 393 de la Ley 10406/2002 (Código Civil), las partes no podrán ser consideradas responsables por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales. En tales casos, la Parte que no pueda cumplir informará inmediatamente a la otra parte por escrito de la ocurrencia de tal acontecimiento y, en el plazo más breve posible, aclarará: las circunstancias; las medidas en curso para mitigar las pérdidas y resolver el acontecimiento; la duración estimada; y todo lo demás necesario para comprender el hecho, sus consecuencias y su solución.
- 11.7. Una vez rescindido el presente Contrato, ya sea por alguna de las hipótesis previstas en esta Cláusula, o por un distrito firmado entre las Partes, el CONTRATANTE no podrá contratar a terceros para la continuidad o rescisión de los Servicios ofrecidos por el CONTRATADA en la Plataforma Wevo, independientemente de la etapa en que se encuentren, ni mucho menos reclamar ningún tipo de compensación o indemnización por ello.
- 11.8. La extinción del Contrato, ya sea por el fin de su vigencia sin renovación, o por resolución, no libera al CONTRATANTE del pago de ninguna cuota vencida, siempre que los respectivos Servicios hayan sido prestados por el CONTRATADA, aunque hayan sido ejecutados parcialmente.
- 11.9. Una vez finalizado el contrato, por cualquier motivo, el CONTRATADA no estará obligado a mantener una *copia de seguridad* o copias de lo que fue el objeto del servicio prestado.

12. DESVINCULACIÓN SOCIETARIA Y LABORAL

- 12.1. El Acuerdo no constituye una sociedad, asociación, *empresa mixta*, asociación, agencia, consorcio, mandato de representación, responsabilidad conjunta, asociación u otra relación o entidad comercial formal de cualquier naturaleza, ni constituye una obligación de formar una relación o entidad de ese tipo.
- 12.2. El CONTRATADA, sus empleados o agentes no mantienen ninguna relación laboral con el CONTRATANTE, y viceversa. Por lo tanto, la Parte no está sujeta a ningún derecho u obligación derivado de la legislación laboral en relación con los empleados, colaboradores, empleados o terceros de la otra Parte, ni derivado de un accidente de trabajo, dondequiera que éste se produzca. Por lo tanto, la Parte que contrató al sujeto será responsable única y exclusivamente de las cargas o gravámenes de seguridad social, laborales y fiscales, y la otra Parte no será responsable, ni conjunta ni solidariamente, por cualquier incumplimiento de dichas obligaciones.

13. CONFIDENCIALIDAD

- 13.1. Definición de Información Confidencial:
- 13.1.1. Por información confidencial se entenderá todos y cada uno de los documentos e información proporcionados o divulgados por la PARTE TRANSMISORA a la PARTE RECEPTORA de cualquier manera o forma, incluida, entre otras, toda la información privada relativa a la tecnología de cualquiera de la PARTE o sus afiliados, planes de negocios, contratos, actividades de promoción o comercialización, asuntos financieros y económicos, y cualquier información de terceros que cualquiera de la PARTE o sus afiliados deban mantener confidencial. La información confidencial también puede estar contenida en materiales tangibles como dibujos, información, especificaciones, informes y programas informáticos.
- 13.1.2. La información confidencial no incluirá la información que demuestre la PARTE RECEPTORA: (i) es legalmente conocido por la PARTE RECEPTORA en el momento de la recepción de la otra PARTE, como se demuestra por los registros escritos de la PARTE RECEPTORA producidos en ese momento sin violación de la confidencialidad; (ii) es comúnmente conocido o disponible para el público, sin participación o no de la PARTE RECEPTORA; (iii) Puede demostrarse mediante documentación que haya sido verificada o elaborada independientemente por o para los empleados del receptor o cualquier tercero (que no haya adquirido dicha información de manera oscura o ilegal) y que no haya tenido acceso, directa o indirectamente, a la información confidencial; o iv) Es proporcionada al receptor por terceros, como cuestión de derecho, sin restricción de divulgación y sin violación de ninguna obligación contractual, legal o fiduciaria de dichos terceros. A efectos de aclaración, la

los términos de este CONTRATO se consideran Información Confidencial, quedando prohibido al CONTRATANTE transmitir el enlace proporcionado por el CONTRATADA para tener acceso a este término.

13.2. Protección de la información confidencial:

13.2.1. Las Partes deberán:

- 13.2.1.1. tomar medidas para impedir el uso, la divulgación, la difusión o la copia de cualquier Información Confidencial, incluido el desarrollo, la aplicación, el mantenimiento y la ejecución de procedimientos y políticas apropiados para proteger cualquier Información Confidencial.
- 13.2.1.2. utilice las mismas medidas que utiliza para impedir la divulgación, publicación o difusión de su propia información confidencial o de información de naturaleza similar para impedir la divulgación de información confidencial a terceros, pero en ningún caso utilizará medidas de seguridad menos que razonables.
- 13.2.1.3. utilizar la Información Confidencial sólo cuando sea necesario y apropiado para cumplir las obligaciones objeto de este CONTRATO.
- 13.2.1.4. informar a sus empleados, agentes y CONTRATADAS que cumplen obligaciones en virtud del presente Acuerdo de las restricciones relativas a la Información Confidencial.
- 13.2.1.5. requieren que cada uno de sus agentes, empleados y CONTRATADAS (incluyendo, en el caso del CONTRATADA, los subCONTRATADAS) acuerden someterse al deber de confidencialidad.

13.2.2. No obstante cualquier disposición en contrario en esta cláusula, el CONTRATADA puede divulgar información confidencial a sus empleados, agentes, afiliados y subCONTRATADAS: a) una necesidad real (de buena fe) de conocer dicha Información Confidencial para cumplir las obligaciones contenidas en el presente Acuerdo; y b) un deber legal de proteger el carácter confidencial de toda la información (incluida la de terceros) que reciban en el curso de sus obligaciones no menos estricto que las obligaciones de confidencialidad que el CONTRATADA utiliza para proteger su propia información. El CONTRATADA dispondrá la firma de Acuerdos de Confidencialidad y Responsabilidad por parte de los empleados y terceros que actúen directamente en virtud de este Acuerdo, y el CONTRATANTE hará lo mismo con respecto a sus empleados y terceros. Cada PARTE asume la plena responsabilidad de los actos y omisiones de sus CONTRATADAS y empleados, resultantes de la Información Confidencial.

13.3. Divulgación obligatoria:

13.3.1. Con sujeción al texto restante de esta Cláusula, la PARTE RECEPTORA podrá revelar Información Confidencial en la medida en que lo solicite la ley, una orden judicial o un organismo gubernamental. La PARTE RECEPTORA hará todos los esfuerzos razonables y comerciales para: a) Mantener la confidencialidad de la información confidencial notificando (a menos que lo prohíba la ley) a la Parte Transmisora, que tendrá la oportunidad de intervenir en el proceso para impugnar esa divulgación; y b) Cooperar con la Parte Transmisora, a sus expensas, para proteger la confidencialidad de esa información confidencial. La PARTE TRANSMISORA (o cualquier otra persona a la que pertenezca dicha Información Confidencial) tendrá el derecho de obtener una orden de protección o, de otro modo, de proteger la confidencialidad de dicha Información Confidencial.

13.4. Notificación:

13.4.1. La PARTE RECEPTORA notificará lo antes posible a la PARTE TRANSMISORA en caso de cualquier sospecha, revelación o pérdida de Información Confidencial más allá de lo permitido por este CONTRATO.

13.5. Devolución de información confidencial:

13.5.1. Con sujeción a la práctica ordinaria de mantener una copia de seguridad de la información a los efectos de archivar cada una de las Partes y siempre que la otra Parte lo autorice expresamente, a la terminación o expiración del presente Acuerdo, en todo o en parte, o a petición de la PARTE TRANSMISORA en cualquier momento, la PARTE RECEPTORA deberá devolver o destruir con prontitud, según la voluntad de la PARTE TRANSMISORA, toda la Información Confidencial y sus copias, incluido el material preparado en su totalidad o en parte sobre la base de dicha Información Confidencial y sus copias, siempre que la PARTE RECEPTORA pueda conservar una copia para su uso únicamente en caso de desacuerdo entre las PARTES que surja del presente CONTRATO y según sea necesario para cumplir con la ley.

13.6. Duración:

13.6.1. Las obligaciones de las PARTES en relación con la Información Confidencial presente en esta Cláusula permanecerán en pleno vigor y efecto durante la vigencia del presente CONTRATO y por otros 5 (cinco) años después de su terminación.

14. PENALIDADES

- 14.1. El incumplimiento del contrato por posible fallo del servicio de soporte y mantenimiento o por indisponibilidad de la Plataforma Wevo, imputable al CONTRATADA, se regulará por lo dispuesto en el Anexo II de estas Condiciones Generales y se indemnizará mediante Crédito de Servicio.
- 14.2. El pago de las multas o sanciones previstas en el contrato no eximirá de la indemnización por los daños, pérdidas o lesiones que puedan causarse como consecuencia del incumplimiento.
- 14.3. Las multas deben pagarse dentro de los treinta (30) días siguientes a su solicitud o, según el caso y si la parte perjudicada así lo prefiere, mediante la compensación de las reclamaciones/débitos existentes.

15. PROTECCIÓN DE DATOS

15.1. A los efectos del presente Acuerdo, por datos personales se entiende cualquier información relativa a una persona identificada o identificable, en particular datos como el nombre, los números de identificación, incluidos, entre otros, los datos de RG y CPF, la ubicación, la residencia o el domicilio, cualquier identificador en línea o electrónico o cualquier otro dato inherente a la identidad física ("Datos personales").

15.1.1. Será responsabilidad exclusiva del CONTRATANTE obtener el consentimiento de los titulares para el eventual tratamiento de los Datos Personales o, en su caso, indicar al CONTRATADA la base jurídica que sustenta el tratamiento.

- 15.1.2. La responsabilidad del CONTRATADA se limitará a la observancia de las eventuales instrucciones dadas por el CONTRATANTE, para el tratamiento de los Datos Personales.
- 15.2. El CONTRATADA adopta medidas de seguridad, técnicas y administrativas capaces de proteger los datos personales contra el acceso no autorizado y contra las situaciones accidentales o ilícitas de destrucción, pérdida, alteración, comunicación o cualquier otra forma de tratamiento indebido o ilícito, garantizando así la seguridad de la información relativa a los datos personales. Si se pone en riesgo la seguridad de los datos, el CONTRATADA colaborará con el CONTRATANTE, adoptando todas las medidas necesarias para mitigar las pérdidas y los daños resultantes de estos hechos.
- 15.2.1. En el caso de que los Datos Personales a los que el CONTRATADA tendrá acceso en razón de este Contrato sean, de cualquier modo, accedidos u obtenidos por una persona no autorizada, o en el caso de que los Datos Personales sean objeto de fraudes, pérdidas o destrucción, el CONTRATADA - tan pronto como tenga conocimiento de ello - lo notificará al CONTRATANTE, informándole del hecho.
- 15.3. Cuando proceda, el CONTRATADA tomará todas las medidas razonables para garantizar que sus agentes, socios y subCONTRATADAS cumplan con esta cláusula en caso de que manejen datos personales en virtud del presente Acuerdo.
- 15.4. CONTRATANTE y CONTRATADA conocen los derechos y obligaciones contenidos en la Ley General de Protección de Datos Personales (Ley 13.709 del 14 de agosto de 2018), asumiendo, respectivamente, el papel de Controlador y Operador de los Datos Personales, considerando que el CONTRATADA tratará los datos de interés del CONTRATANTE, ejecutando la actividad a instancias de este último.
- 15.5. En el caso de que el CONTRATANTE tenga interés en el tratamiento de los Datos Personales de niños o adolescentes, será de su exclusiva responsabilidad del CONTRATANTE obtener el consentimiento específico y destacado de al menos uno de los padres o del tutor legal del niño o adolescente, de acuerdo y respetando lo establecido en el artículo 14 de la Ley 13.709/2018. A partir de un momento haberse obtenido el consentimiento, el CONTRATANTE lo enviará al CONTRATADA para su conocimiento.
- 15.6. Las disposiciones contenidas en la presente cláusula entrarán en vigor al mismo tiempo que la Ley 13.709/2018, de conformidad con el plazo previsto en el Artículo 65 de dicha legislación.

16. COMUNICACIÓN

- 16.1. Todas las notificaciones y demás comunicaciones dirigidas a las Partes se enviarán por escrito a las direcciones que figuran en el presente Acuerdo y en el Término del Acuerdo a través del Registro de Escrituras y Documentos, Carta Certificada, Correo Electrónico o cualquier otro medio con prueba de recepción.
- 16.2. La Parte que haya cambiado la dirección en las Condiciones Particulares informará inmediatamente a la otra Parte de la nueva dirección. Hasta que se efectúe dicha comunicación, las notificaciones, comunicaciones, avisos y solicitudes que se envíen a la dirección que figura en las Condiciones Particulares serán válidas y eficaces.
- 16.3. Las Partes reconocen que todos los mensajes enviados por medios electrónicos constituyen pruebas y fundamentos jurídicos en la esfera judicial, y son responsables de dejar sus sistemas antispam, filtros similares o ajustes de redireccionamiento de mensajes ajustados de manera que no interfieran con la recepción de comunicaciones y materiales, y no se aceptará ninguna excusa si no han tenido acceso a ningún correo electrónico o mensaje electrónico debido a las características mencionadas.
- 16.3.1. Las Partes se comprometen a preservar los mensajes enviados por medios electrónicos en su formato original.

17. ACUERDOS GENERALES

- 17.1. Todas las cláusulas del Acuerdo relativas a la confidencialidad, los derechos de propiedad intelectual, las exenciones de responsabilidad y otras disposiciones conexas, la jurisdicción, así como otras cláusulas que tienen normas específicas para el caso de terminación, seguirán en vigor después de la terminación del Acuerdo.
- 17.2. Se establece entre las Partes que, al firmar las Condiciones Particulares, la CONTRATANTE leyó, acordó y aceptó la totalidad de las Condiciones Generales aquí definidas, declarando además que quien lo hizo tiene poderes específicos, ya sea a través de sus actos constitutivos o mediante un instrumento de poder, para representar, asumir obligaciones, contratar y comprometerse en nombre del CONTRATANTE. En consecuencia, las disposiciones del Acuerdo prevalecen sobre cualquier otro entendimiento preliminar, verbal o escrito, que las Partes hayan mantenido entre ellas.
- 17.3. Las Partes acuerdan que las presentes Condiciones Generales, junto con las Condiciones Particulares, constituyen la totalidad del acuerdo entre las Partes respecto de los asuntos tratados en el presente, teniendo precedencia sobre cualquier otro entendimiento, oral o escrito, y otras comunicaciones entre las Partes, en relación con los asuntos contemplados en el presente, y que sólo podrán ser añadidas o modificadas con el mutuo consentimiento escrito de las Partes y a través de sus representantes legales y/o apoderados con facultades para ello, entendiéndose que los acuerdos verbales no tendrán ningún efecto.
- 17.4. El hecho de que una de las Partes no haga cumplir oportunamente alguna de las disposiciones del Acuerdo, o algún derecho relacionado con él, o de que no ejerza alguna de las facultades previstas en el presente documento no se considerará una moratoria, novación o incluso renuncia a dichas disposiciones, derechos o facultades, y no afectará en modo alguno a la validez del Acuerdo.
- 17.5. Los Servicios serán prestados por el CONTRATADA en forma remota, con total responsabilidad e independencia técnico-operativa, sin exclusividad y/o dependencia mono económica entre el CONTRATANTE y el CONTRATADA, así como sin ningún tipo de subordinación y/o personalidad entre el CONTRATANTE y los empleados y/o prestadores de servicios del CONTRATADA, y viceversa.
- 17.6. Los derechos relacionados con el Contrato no pueden ser transferidos o cedidos, en todo o en parte, a terceros, excepto, sin embargo, el derecho del CONTRATADA y del CONTRATANTE a cederlo o transferirlo a otra empresa de la que formará parte como asociada, controlada o controladora.
- 17.7. El presente Acuerdo vincula a las Partes, sus herederos y sucesores en cualquier calidad.
- 17.8. La invalidación, total o parcial, de cualquiera de las cláusulas del Contrato no afectará a las demás, que seguirán siendo válidas y efectivas hasta el cumplimiento de todas las obligaciones del Contrato. En virtud de lo dispuesto en la presente cláusula, las partes se comprometen a negociar, en el plazo más breve posible, en lugar de la cláusula

invalidada, la inclusión en el contrato de cláusulas y condiciones válidas que reflejen los términos y condiciones de la cláusula invalidada, observando la intención y el propósito de las Partes al negociar la cláusula invalidada y el contexto en el que se inserta.

17.9. El presente Acuerdo se firma con carácter no exclusivo y, por lo tanto, las Partes son libres de celebrar contratos similares con terceros o cualquier otro tipo de contrato con el mismo propósito y objeto.

17.10. El CONTRATANTE declara que no ha realizado inversiones financieras y/o estructurales considerables para contratar los servicios prestados por el CONTRATADA.

17.11 El Acuerdo se registrará e interpretará según lo establecido en el ANEXO 1.

17.12 Las Partes eligen el foro que se indica en el ANEXO 1, para resolver cualquier controversia o cuestión que surja del presente Acuerdo, por más que haya otro más privilegiado a favor del CONTRATANTE.

ANEXO I - DATOS DEL CONTRATADA, LEYES Y JURISDICCIÓN

Domicilio Contratante	Datos del CONTRATADA	Actúa	Foro para la solución de controversias o Asuntos del Contrato
Brasil	WEVO TECNOLOGIA S.A. con sede en la ciudad de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, en la Rua Niterói, 400, 9º andar, Centro, CEP 09510-200, inscrita en el CNPJ/MF con el número 10.841.023/0001-82	Se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República Federal de Brasil.	Las Partes eligen el foro de la ciudad de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo en el Brasil
Otros países	WEVO TECNOLOGIA S.A. con sede en la ciudad de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, en la Rua Niterói, 400, 9º andar, Centro, CEP 09510-200, inscrita en el CNPJ/MF con el número 10.841.023/0001-82	Se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República Federal de Brasil.	Las Partes eligen el foro de la ciudad de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo en el Brasil

ANEXO II - PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA IMPLANTACIÓN DE LOS FLUJOS DE INTEGRACIÓN

- El equipo comercial y el equipo de tecnología del CONTRATANTE pueden tener un equipo técnico remoto del CONTRATADA (equipo de *Servicios Profesionales*) para apoyar la implementación de los flujos de integración del CONTRATANTE utilizando la Plataforma Wevo.
 - El CONTRATANTE no está obligado a contratar los servicios profesionales del CONTRATADA para el uso de la Plataforma Wevo, porque, al ser una solución SaaS, la Plataforma Wevo está fácilmente disponible para su uso por el CONTRATANTE. Es un artículo opcional ofrecido por el CONTRATADA.
 - En caso de que el CONTRATANTE opte por la contratación del equipo de servicios profesionales del CONTRATADA, en ningún caso este equipo podrá ser responsable del mantenimiento, y/o operación, y/o validación, y/o personalización, y/o configuración, y/o desarrollo en los sistemas propietarios o de terceros del CONTRATANTE, excepto la Plataforma Wevo, y esto exclusivamente durante el proceso de implementación según el calendario.
- El equipo de servicios profesionales del CONTRATADA estará disponible para comenzar sus actividades en 10 días hábiles después de la contratación de la Plataforma Wevo y la firma de las Condiciones Específicas por el CONTRATANTE.
- En las condiciones específicas, las restricciones al uso de personal del Servicio Profesional se enumeran a continuación:
 - Horas totales: este es el volumen de horas que el CONTRATANTE contrató para disfrutar del equipo de Servicios Profesionales.
 - En caso de que el número total de horas se consuma en su totalidad en un período anterior a la finalización del ámbito contratado, el CONTRATANTE contratará un nuevo paquete de horas con el CONTRATADA.
 - Una vez completado el alcance contratado, no se podrá utilizar ningún saldo de horas.
 - Duración de las horas: es el período máximo para el uso del volumen de horas que el CONTRATANTE ha contratado para disfrutar del equipo de Servicios Profesionales.
 - En caso de expiración de las horas parcial o totalmente, el CONTRATANTE contratará un nuevo paquete de horas con el CONTRATADA.
 - Honorario/hora por alcance adicional o imprevisto: es una cantidad acordada y ya definida entre el CONTRATADA y el CONTRATANTE para la ejecución de actividades diferentes al alcance inicial contratado.
- El equipo de Servicios Profesionales del CONTRATADA puede ser contactado por el CONTRATANTE a través del correo electrónico corporativo, del teléfono corporativo o de las herramientas de mensajería y videollamadas corporativas utilizadas en el CONTRATADA, como *Google Hangouts* y/o *Google Meet*, exclusivamente y en todos los casos sólo durante el proceso de implementación según el cronograma.
- El proceso de despliegue de la Plataforma Wevo considera las fases descritas a continuación, en la secuencia presentada, con el avance de la fase hasta la finalización de la fase anterior:
 - Inicio: tiene como objetivo planificar la ejecución, identificar los puntos focales técnicos y de negocio en el CONTRATANTE, definir la dinámica de contacto con el equipo del CONTRATANTE, solicitar el acceso a los sistemas necesarios para la integración y la documentación.

- 5.1.1. Es responsabilidad de la PARTE CONTRATANTE definir los puntos focales técnicos y comerciales del CONTRATANTE que participarán en el proceso de despliegue de la Plataforma Wevo.
- 5.1.2. Es responsabilidad del CONTRATANTE compartir la documentación explicativa y los accesos técnicos a los sistemas del CONTRATANTE y/o a los sistemas de terceros que se integrarán, como enlaces, usuarios y contraseñas, con todos los permisos necesarios, disponibles y válidos durante todo el proceso de despliegue de la Plataforma Wevo.
- 5.2. Diseño: tiene como objetivo validar con los puntos focales técnicos y de negocio definidos por el CONTRATANTE en la fase anterior, el alcance contratado, identificar las particularidades de los sistemas y procesos del cliente, construir el diseño técnico de los flujos de integración que deben ser construidos y/o configurados durante la implementación de la Plataforma Wevo, presentación del cronograma de trabajo final. No se permitirá ningún cambio de alcance después de esta fase del proceso.
 - 5.2.1. Es responsabilidad del CONTRATANTE garantizar que los coordinadores técnicos y comerciales del CONTRATANTE participen en las reuniones de validación y de alcance detallado necesarias para la aplicación de las corrientes de integración en la Plataforma de Wevo.
 - 5.2.2. Es responsabilidad del CONTRATANTE presentar en esta etapa del proceso de despliegue de la Plataforma Wevo todos los detalles y particularidades de sus sistemas, procesos técnicos y comerciales, que deben ser considerados durante el despliegue de los flujos de integración en la Plataforma Wevo.
 - 5.2.3. Es responsabilidad del CONTRATANTE aprobar en esta fase del proceso de aplicación de las corrientes de integración en la Plataforma de Wevo, la documentación funcional proporcionada por el equipo de Servicios Profesionales del CONTRATADA que contiene todos los detalles relativos a la aplicación de las corrientes de integración en la Plataforma de Wevo.
 - 5.2.3.1. En caso de que se modifique el alcance de los trabajos y/o los plazos en esta etapa del proceso de despliegue de las corrientes de integración en la Plataforma Wevo, pueden generarse costos adicionales. Estos costos adicionales se presentarán previamente al CONTRATANTE, y una vez que éste apruebe el alcance adicional y los costos adicionales, se llevarán a cabo estas actividades.
- 5.3. Construir: tiene como objetivo configurar y/o construir los flujos de integración definidos y detallados en la fase de *Diseño*, en la Plataforma Wevo.
- 5.4. Test: tiene como objetivo capacitar a los puntos focales técnicos y de negocio definidos por el cliente, apoyando y siguiendo las pruebas realizadas por los puntos focales técnicos y de negocio definidos por el cliente respecto a lo configurado y/o desarrollado en la fase de construcción.
 - 5.4.1. Es responsabilidad del CONTRATANTE definir el plan de pruebas que contenga todas las condiciones de prueba que se utilizarán para la aprobación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
 - 5.4.2. Es responsabilidad del CONTRATANTE ejecutar el plan de pruebas que contiene todas las condiciones de prueba definidas para la aprobación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
 - 5.4.3. Es responsabilidad del CONTRATANTE registrar las pruebas que se refieren a la ejecución del plan de pruebas que contiene todas las condiciones de prueba utilizadas para la aprobación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
 - 5.4.4. Es responsabilidad del CONTRATANTE registrar formalmente la aprobación y homologación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados por el CONTRATADA, para que los flujos de integración se activen en la producción.
- 5.5. Activación: tiene como objetivo activar los flujos de integración del CONTRATANTE en la producción.
- 5.6. KT: tiene el objetivo de transferir al CONTRATANTE los conocimientos relativos a los flujos de integración configurados y/o desarrollados para el/los usuario(s) técnico(s) cualificado(s) definido(s).
- 5.7. Cada fase del proceso de despliegue de la Plataforma Wevo comprende un conjunto de actividades de las que son responsables: a) el equipo de Servicios Profesionales del CONTRATADA; b) del CONTRATANTE; o c) el equipo de Servicios Profesionales del CONTRATADA y del CONTRATANTE; según el caso. Este conjunto de actividades y responsabilidades se presenta al CONTRATANTE en la fase de "Diseño".
- 5.8. Después de la activación de la Plataforma Wevo, el equipo de Apoyo Técnico del CONTRATADA será presentado al CONTRATANTE para la prestación de servicios de Apoyo Técnico referentes a la Plataforma Wevo y el CONTRATANTE estará acompañado por este equipo y ya no por el equipo de Servicios Profesionales del CONTRATADA.

ANEXO III - DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TÉCNICO (SLA)

1. En cuanto a la disponibilidad de la Plataforma Wevo, el CONTRATADA garantiza una disponibilidad mínima del 96,5% al 99,5%, dependiendo de los servicios contratados por el CONTRATANTE.
 - 1.1. El CONTRATADA hará todo lo posible por mantener la estabilidad de la Plataforma de Wevo de conformidad con el porcentaje mínimo de tiempo de disponibilidad mensual presentado anteriormente. La disponibilidad mensual de la Plataforma Wevo se calcula restando del 100% el porcentaje de tiempo en que la Plataforma Wevo estuvo "indisponible", considerándose el tiempo, en minutos, de 10 (diez) minutos de "indisponibilidad".
 - 1.1.1. "Indisponibilidad" y "Indisponibilidad" significa que la Plataforma Wevo es inaccesible para todos los usuarios.
 - 1.1.2. El compromiso de SLA no se aplica a los casos en los que la responsabilidad no es del CONTRATADA, como se describe en el Contrato, así como en las siguientes hipótesis:
 - 1.1.2.1. En caso de que se produzcan las interrupciones necesarias para los ajustes técnicos o el mantenimiento de la plataforma de Wevo, que serán comunicadas por el CONTRATADA con antelación razonable, no menos de 48 (cuarenta y ocho) horas, y que se llevarán a cabo, preferentemente y siempre que sea factible, en las horas nocturnas de bajo movimiento en la plataforma. Si hay una necesidad de mantenimiento de la plataforma de Wevo que implique el cierre temporal de la plataforma, el CONTRATADA está obligado a comunicar al cliente sobre este cierre con al menos 72 (setenta y dos) horas de antelación. El CONTRATADA no estará obligado a informarle con antelación de las interrupciones de la plataforma que puedan ser necesarias en caso de emergencia, incluidas las que puedan poner en peligro el funcionamiento regular de la plataforma y las que estén determinadas por la seguridad de todos los usuarios frente a las vulnerabilidades detectadas tan pronto como se produzca dicha vulnerabilidad. Se entiende que estas interrupciones durarán el tiempo necesario para la solución

- de las fallas y/o vulnerabilidades encontradas y será informado por el CONTRATADA al CONTRATANTE que contenga las justificaciones y el tiempo previsto necesario para la solución.
- 1.1.2.2. Al realizar posibles intervenciones de emergencia derivadas de la necesidad de preservar la seguridad de la Plataforma Wevo, destinadas a prevenir o detener a los piratas informáticos o a aplicar correcciones de emergencia y de seguridad a la plataforma.
 - 1.1.2.3. Suspensión de la prestación de servicios por determinación de las autoridades competentes, o por incumplimiento, por parte del CONTRATANTE, de las cláusulas del Contrato.
 - 1.1.2.4. Caso de sobrecarga realizada por el cliente o tercero contratado por él a través de WebService, API u otro formato, importando los datos por el entorno administrativo, la Plataforma Wevo. En este caso, si es necesario, el CONTRATADA puede suspender temporalmente el servicio. La sobrecarga se considerará un flujo de información diez veces mayor que el promedio verificado en los quince días anteriores al suceso.
2. El CONTRATANTE puede tener un equipo de apoyo técnico del CONTRATADA, disponible 10x5 (08h a 18h) o de emergencia 24x7, dependiendo de los servicios contratados por el CONTRATANTE.
 3. El equipo de soporte técnico del CONTRATADA proporcionará soporte técnico remoto exclusivamente a la Plataforma Wevo.
 4. El equipo de Soporte Técnico del CONTRATADA ser contactado por el CONTRATANTE 8x5 por medio de una herramienta de Chat disponible en la Plataforma WEVO, o a través del Portal de Servicios WEVO, o por Teléfono Corporativo, dependiendo de los Servicios contratados por el CONTRATANTE, siendo siempre necesario para cualquier interacción el registro del servicio en el Portal de Servicios WEVO para el correcto control de los SLAs.
 - 4.1. En caso de que el CONTRATANTE entre en contacto con el equipo de Apoyo Técnico del CONTRATADA para canales de asistencia y/o horas de asistencia diferentes a los contenidos en los contratos de servicios del CONTRATANTE, la asistencia no podrá ser llevada a cabo.
 5. El CONTRATANTE registrará su solicitud de asistencia de acuerdo con las reglas definidas a continuación:
 - 5.1. Para registrar una solicitud es necesario que el CONTRATANTE envíe pruebas que justifiquen la solicitud.
 - 5.2. La solicitud registrada debe abordar una sola cuestión.
 - 5.3. Para registrar una solicitud es necesario que el CONTRATANTE respete la definición de criticidad, como se indica a continuación:
 - 5.3.1. **Criticidad Urgente:** La plataforma de Wevo no está disponible en absoluto.
 - 5.3.1.1. La indisponibilidad sólo se caracteriza cuando se verifica que la plataforma no permite el acceso, o que todos los flujos de integración no pueden ser ejecutados en la Plataforma Wevo, por razones atribuibles al CONTRATADA. 1 o más flujos de integración ejecutados por error en la Plataforma Wevo no se consideran en este criterio.
 - 5.3.2. **Criticidad Alta:** este es el comportamiento inesperado de una o más características de la Plataforma Wevo.
 - 5.3.2.1. No se entiende como comportamiento inesperado, sino como mejora, la ocurrencia de eventuales fallos en el flujo de integración generados por cambios en los sistemas y aplicaciones del CONTRATANTE y/o de terceros, o cambios en las reglas de negocio.
 - 5.3.3. **Criticidad Normal:** Esta es una pregunta sobre la Plataforma Wevo, o una petición de mejora que se haga disponible en la Plataforma Wevo.
 6. Los siguientes SLAs serán considerados para las solicitudes registradas por el CONTRATANTE, según la criticidad de la solicitud verificada por el equipo de Soporte Técnico del CONTRATADA:

Criticidad de la Solicitud	SLA de Solución de la Solicitud
Urgente	4 horas de trabajo
Alta	8 horas de trabajo
Normal	40 horas de trabajo

- 6.1. Se excluye de las horas definidas para el SLA de la Solución el tiempo consumido en la intervención y/o respuestas de los tejedores (CONTRATANTE, Socios, etc.), el tiempo consumido para obtener aprobaciones que estrictamente dependen de la decisión o acciones internas del CONTRATANTE, el tiempo consumido en la interacción con el usuario y el mismo no encontrarse disponible o accesible.
7. El CONTRATADA garantiza la asistencia del SLA sólo para las solicitudes registradas por el CONTRATANTE de acuerdo con las reglas presentadas aquí.
8. El CONTRATADA se compromete con el CONTRATANTE a atender, al menos, el 95% de las solicitudes registradas por el CONTRATANTE de conformidad con el SLA de Solución de la Solicitud acordada.
9. La determinación de la asistencia del CONTRATANTE, de acuerdo con el SLA acordado, se iniciará sólo 3 meses después de la activación de la Plataforma de Wevo para el CONTRATANTE. A partir de entonces, el cálculo del servicio siempre seguirá trimestral y sucesivamente.
10. En caso de que el CONTRATADA no cumpla con el compromiso de cumplir con la disponibilidad de la Plataforma Wevo acordada con el CONTRATANTE y/o el SLA acordado con el CONTRATANTE, el CONTRATANTE será elegible para recibir el Crédito de Servicio como se describe a continuación.
 - 10.1. Los Créditos de Servicio se calculan sobre el importe de la cuota mensual pagada por el CONTRATANTE exclusivamente en el mes en el que se produjo el incumplimiento de la Disponibilidad y/o del SLA contratado, según la tabla siguiente:

Disponibilidad mensual determinada	Porcentaje del Crédito de servicio
Entre el 0,01% y el 5,00% debajo de lo contratado	2,5% en hasta 1 cuota mensual
Más del 5,00% abajo de lo contratado	5% en hasta 1 cuota mensual

SLA Aplicado mensualmente	Porcentaje del Crédito de servicio
Entre el 0,01% y el 5,00% debajo de lo contratado	2,5% en hasta 1 cuota mensual
Más del 5,00% debajo de lo contratado	5% en hasta 1 cuota mensual

- 10.2. En el mismo período de análisis el incumplimiento del compromiso de disponibilidad de la Plataforma Wevo junto con el incumplimiento del compromiso de SLA contratado, se deben sumar los valores de los Créditos de Servicio.
- 10.3. Los Créditos de Servicio sólo se utilizarán para futuros pagos adeudados por el cliente de acuerdo con su Contrato. Los Créditos de Servicio no pueden ser transferidos o acreditados a ningún otro Contrato.
- 10.4. Los Créditos de Servicio no darán al CONTRATANTE el derecho a reembolso o cualquier otro pago por parte del CONTRATADA, excepto si los Créditos de Servicio se refieren al último trimestre de la validez del Contrato. Exclusivamente en este caso el CONTRATANTE puede emitir una nota de crédito a WEVO referida al valor de dichos créditos, que luego será reembolsada al CONTRATANTE dentro de los 20 (veinte) días siguientes a la recepción de dicha nota de crédito por parte de WEVO.
- 10.5. Para recibir un Crédito de Servicio, el CONTRATANTE debe enviar un correo electrónico a financeiro@wevo.com.br hasta el último día del mes siguiente al cálculo trimestral del SLA de asistencia del CONTRATANTE. La solicitud debe ser recibida y contener los siguientes datos para poder ser evaluada:

Asunto: "Desglose de Disponibilidad/SLA - Solicitud de Crédito"

Registro de la(s) solicitud(es) abierta(s) con el equipo de Soporte Técnico de WEVO que evidencia el(los) error(es) y corrobora(n) la afirmación de incumplimiento de la Disponibilidad Contratada/SLA

- 10.6. En caso de que no se abra la convocatoria anterior, y una vez finalizado el plazo en el que podría reclamarse, se presumirá que cualquier indisponibilidad del sistema no ha causado pérdidas en el funcionamiento del CONTRATANTE, no habiendo nada más que decir como sanción al CONTRATADA por el incumplimiento del SLA.
- 10.7. Si el SLA constatado en el trimestre es inferior al SLA contratado, entonces el CONTRATADA aplicará, por 01 (una) vez, el Crédito de Servicio en la factura del mes siguiente a la constatación del suceso.