



## CONTRATO PROVIMENTO DE SERVIÇO DE PLATAFORMA DE GESTÃO

**DATORA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Av. Saquarema, 5345, sala 108 - Bacaxá, Saquarema - RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 39.495.486/0001-11; com filial na Rua Iguatemi, 151, 29º andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 39.495.486/0003-83, neste ato representada na forma do seu Contrato Social, doravante designada simplesmente "**DATORA**"; e

O **CLIENTE** constante do Termo de Adesão, denominado **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**,

Ambas doravante denominadas de forma conjunta como Partes, ou individualmente Parte, celebram entre si o presente Contrato regido pelas seguintes cláusulas e condições:

### DEFINIÇÕES GERAIS

Para efeitos e interpretação deste Contrato, as expressões abaixo deverão ter o seguinte significado:

**Atendimento:** Recebimento de contato da **CONTRATANTE** e registro da solicitação 24 horas por dia 7 dias por semana. O recebimento de tal contato e seu correto registro não caracteriza Suporte.

**Falhas de Serviço:** problema de hardware ou software na Plataforma de Gestão e sob responsabilidade da **DATORA**.

**Horário Comercial:** 09:00 as 13:00 e das 14:00 as 18:00 de segunda a sexta feira, exceto feriados.

**Limite de Crédito:** limite financeiro fornecido pelo Grupo Datora, em documento apartado, para todo o consumo com o Grupo Datora. Se, a qualquer momento, o Limite de Crédito for excedido antes do vencimento do próximo pagamento, o Cliente poderá receber notificação para pagamento imediato do montante exigido. Caso o Cliente não efetue o pagamento, a **DATORA** poderá suspender a entrega do Serviço, sem aviso prévio, até que haja o pagamento para renovação do limite.

**Plataforma de Gestão, Plataforma ou Sistema:** é o conjunto de dispositivos físicos (equipamentos / hardware), digitais (programas de computador / software) e serviços desenvolvidos e/ou contratados e/ou agregados pela **DATORA** para prestação dos Serviços complementares de gestão.

**Preço:** é o valor que deverá constar dos Registros dos Detalhes por minutos na Plataforma de Gestão.

**Serviços:** é o conjunto de atividades a serem executadas pela **DATORA** através da Plataforma de Gestão.

**Serviço de Suporte:** é o serviço a ser prestado pela **DATORA** à **CONTRATANTE**, de forma a responder a dúvidas apresentadas pelos Operadores da Plataforma, bem como auxiliá-los na devida configuração e operação da Plataforma através de sua Interface de Gerenciamento.

**Username:** é a sequência determinada de caracteres alfanuméricos que representará o nome de um Operador da Plataforma.

### 1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste Contrato a cessão, pela **DATORA** à **CONTRATANTE**, do direito de uso de suas Plataformas Hospedadas (HW e SW), bem como de Suporte de Segunda Ordem, através da utilização de equipamentos de propriedade exclusiva da **DATORA**, utilizando sistemas, procedimentos e serviços desenvolvidos, licenciados ou contratados pela **DATORA**.

### 2. DOS ANEXOS E DOCUMENTOS APLICÁVEIS

**Anexo A:** Características da plataforma

**Anexo B:** Nível de Serviço

**Anexo C:** Escalation

2.1. Recursos e facilidades adicionais, bem como quaisquer melhorias ou novos desenvolvimentos poderão vir a ser futuramente disponibilizados pela **DATORA**, em prazos, preços e condições a serem negociados entre as Partes.

### 3. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, as Partes deverão:

3.1.1. Garantir que seus respectivos equipamentos, softwares e instalações utilizados no fornecimento dos Serviços, estejam a qualquer tempo em conformidade com os requisitos necessários à sua prestação.

3.1.1.1. Os equipamentos disponibilizados por qualquer das Partes para o fornecimento dos Serviços são de única e exclusiva responsabilidade da Parte fornecedora, inclusive para propósito de manutenção.

3.2. A fim de garantir a integração e a operabilidade dos Serviços, as Partes acordam em executar em conjunto os testes necessários à sua ativação ou à sua alteração, nos períodos, na abrangência e de acordo com os termos entre elas previamente acordados.

3.2.1. Cada Parte deverá orientar seus representantes para que cumpram as orientações relativas à segurança, bem como normas e procedimentos estabelecidos pela outra Parte, enquanto esses representantes estiverem designados para prestarem Serviços nas dependências da outra Parte.

### 4. DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA DATORA

4.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas em outras cláusulas do presente Contrato, documentos anexos e documentos aplicáveis, a **DATORA** obriga-se a:

4.1.1. Prestar os Serviços objeto deste Contrato mediante:

(i) A utilização de Servidores plenamente capazes de processar toda carga de serviços até a Capacidade Máxima Contratada.

(ii) A disponibilização de uma equipe de suporte e desenvolvimento tecnicamente preparada para a prestação dos Serviços na forma e condições estabelecidos neste Contrato, seus Anexos e Documentos Aplicáveis.

4.1.2. Responsabilizar-se pela adequada e regular prestação dos Serviços, obrigando-se a reparar, às suas exclusivas expensas e dentro dos prazos estabelecidos, todos os erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas durante a sua execução, desde que, comprovadamente, sejam de sua responsabilidade.

4.1.3. Garantir os níveis de serviço acordados.

4.1.4. Manter, com segurança e sigilo toda a documentação referente aos Serviços, bem como fornecer relatórios a eles referentes.

4.1.5. Cumprir e fazer cumprir pelos seus empregados, prepostos e contratados, as responsabilidades contratuais ora assumidas.

4.1.6. Não ser responsável por qualquer serviço, produto ou característica não explicitamente citado neste Instrumento.

### 5. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Constitui direito da **CONTRATANTE**:

5.1.1. O livre acesso, através de seus Operadores de Plataforma, à Plataforma de Gestão, para execução de todas as funções oferecidas, exclusivamente com relação aos serviços prestados para a **CONTRATANTE**.

5.2. Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:



5.2.1. Prover, instalar, configurar, garantir segurança contra fraudes e/ou invasões, permitindo o uso adequado dos serviços contratados.

5.2.2. Responsabilizar-se pelo sigilo e utilização do(s) Username (s) e senha(s) dos seus Operadores de Plataforma, devendo adotar todas as medidas necessárias para evitar sua utilização por terceiros, bem como realizar trocas periódicas de senha.

5.2.2.1. A transferência ou comercialização destes Usernames e senhas para terceiros, implicará na imediata rescisão deste Contrato, sem prejuízo, da cobrança dos serviços utilizados pelo terceiro.

5.2.2.2. Ha hipótese de fraude e/ou invasão na plataforma disponibilizada de responsabilidade do **CONTRATANTE**, o mesmo se responsabiliza pelo pagamento dos serviços gerados em decorrência da fraude e/ou invasão.

5.2.2.2.1. O **CONTRATANTE** tem ciência de que tudo que for encaminhado pelos acessos de conexões disponibilizados ou solicitados pelo **CONTRATANTE**, bem como todo tráfego cursado será de responsabilidade do **CONTRATANTE**, mesmo que ultrapassar o limitador de crédito definido no documento apartado (carta de limite de crédito).

5.2.3. Responsabilizar-se pelas penalidades resultantes da inadequada utilização da Plataforma de Gestão, arcando com todas as sanções decorrentes de seus atos, incluindo, mas não se limitando, as consequências advindas da rescisão antecipada deste Contrato ou cancelamento dos Serviços perante os Usuários em virtude de seu inadimplemento perante **DATORA**.

5.2.4. Orientar e fornecer à **DATORA** todas as informações necessárias à execução dos Serviços, além de dirimir eventuais dúvidas por estas apresentadas.

5.2.5. Efetuar o pagamento devido pelos Serviços em conformidade com as condições e critérios estabelecidos neste Contrato, seus Anexos e Documentos Aplicáveis.

5.2.6. Informar a **DATORA** toda e qualquer irregularidade verificada na execução do presente Contrato, seus Anexos e Documentos Aplicáveis.

## 6. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O SERVIÇO será cobrado conforme a modalidade prevista na Proposta/Termo de Adesão, que faz parte integrante deste instrumento.

6.1.1. Os valores descritos na Proposta/Termo poderão sofrer alteração mediante simples notificação da **DATORA** ao **CLIENTE** com antecedência de 5 dias.

6.2. Quando a Proposta/Termo de Adesão estabelecer a modalidade pré-paga, o **CLIENTE** fará jus à utilização do SERVIÇO mediante a existência de créditos válidos, adquiridos mediante o pagamento prévio de valor, conforme estabelecido na legislação vigente e na Proposta/Termo de Adesão.

6.3. Quando a Proposta/Termo de Adesão estabelecer a modalidade pós paga, o SERVIÇO será faturado pela **DATORA** e enviado para o endereço de cobrança informado pelo **CLIENTE**, com vencimento na data escolhida pelo **CLIENTE** dentre aquelas oferecidas pela **DATORA**.

6.4. Caso o tráfego acordado não seja atingido até o 3º mês de contrato, será cobrada a diferença do tráfego gerado e o tráfego acordado, no mês subsequente.

**7. Serviços Adicionais:** A **CONTRATANTE** se compromete a pagar os Serviços Adicionais executados pela **DATORA**, de acordo com condições pré-estabelecidas na Proposta/Termo de Adesão.

8. Os serviços terão o ciclo de faturamento e prazo de pagamento constante do Termo de Adesão

**9. Impostos** – Todos os preços estão expressos em reais com impostos.

9.1. A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas neste contrato ou não ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.

10. Os preços serão reajustados pelo IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, a cada 12 (doze) meses a partir da data de assinatura deste contrato ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita. Na falta deste índice será acordado entre as partes outro índice que melhor reflita a inflação do período.

10.1. A fim de manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, as partes concordam desde já em rever os valores do contrato caso haja qualquer mudança relevante no mercado, ou na situação econômica do País ou, ainda, qualquer medida econômica que venha a causar desvalorização ou desatualização dos preços ora pactuados.

11. A **DATORA** poderá, por solicitação da **CONTRATANTE**, apresentar relatório de utilização ("Relatório de Utilização") discriminando os elementos de uso de plataforma relevantes para fins de cobrança.

11.1. Limitado à data de vencimento da respectiva Fatura/Nota Fiscal, a **CONTRATANTE** terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar do recebimento para proceder à sua análise e apresentar eventual contestação ("Contestação"), através do e-mail [contestacao@datora.net](mailto:contestacao@datora.net), sobre os créditos apresentados naquela Fatura/Nota Fiscal respectivo.

11.2.10.9 A **CONTRATANTE** poderá contestar ("Contestação"), através do e-mail [contestacao@datora.net](mailto:contestacao@datora.net), sobre os créditos apresentados naquela Fatura/Nota Fiscal respectivo, referente um ou mais períodos de tráfego incluídos no ("Relatório de Utilização") apresentado pela **DATORA**, desde que uma das condições abaixo seja satisfeita:

$$(A - B) / A > 1\% \text{ (um por cento)}$$

sendo:

A = somatória dos valores apresentados no ("Relatório de Utilização"), para um mesmo período de serviço.

B = somatória dos valores apresentados no ("Relatório de Utilização"), para um mesmo período de serviço.

10.9.1 Qualquer das Partes, só poderá contestar os créditos apresentados pela Parte no ("Relatório de Utilização"), dentro do prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da sua apresentação.

10.9.1.1 Quando a apresentação da contestação for realizada em até 3 (três) dias úteis da data de vencimento da Fatura/Nota Fiscal, a **CONTRATANTE** deverá efetuar, até aquela data, o pagamento, no mínimo, da parcela incontroversa.

10.9.1.2 Quando a apresentação de contestação for feita após o prazo estabelecido acima, a **CONTRATANTE** deverá ter efetuado o pagamento integral dos valores incluídos na Fatura/Nota Fiscal.

10.9.2 A falta de pagamento, de acordo com os critérios definidos nos itens acima, será entendida como inadimplência, sujeita as sanções pré-estabelecidas.

10.9.3 Todas as contestações de erro de cálculo deverão ser apuradas, assim como, as contestações envolvendo importâncias cujas divergências ultrapassem 1% (um por cento) da importância total apresentada no ("Relatório de Utilização").

11.3. Caso o dia para pagamento recaia em sábado, domingo ou feriado nacional, o seu vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil posterior.

11.4. As Partes convencionam que os pagamentos serão feitos por boleto bancários emitido pela **DATORA**.



11.4.1. O procedimento para apuração das divergências objeto de contestação será feito da seguinte forma:

i. Recebida a Contestação, as Partes deverão permutar arquivos contendo parte ou mesmo a totalidade dos registros de uso no período em questão.

11.4.2. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem pronunciamento pela Parte Contestada, a contestação será considerada procedente em seu valor total e a parte contestada deverá efetuar o pagamento da controvérsia em até 5 (cinco) dias úteis.

11.4.3. Na ausência de acordo ou ainda quando a adoção de métodos simplificados não se revelarem efetivos para a eliminação das divergências, em um prazo de 30 (trinta) dias da data de formalização da contestação do DETRAF, a Parte Contestada encaminhará os arquivos contendo os registros das chamadas ocorridas no período em questão.

11.4.3.1. O prazo para conclusão desta etapa do processo de conciliação é de até 90 (noventa) dias da data da formalização da contestação do DETRAF.

11.4.3.1.1. Caso qualquer dos prazos descritos nos itens acima sejam ultrapassados por culpa ou omissão da Parte Contestadora do DETRAF apresentado, a contestação será considerada improcedente devendo o valor contestado ser pago em até 5 (cinco) dias úteis, adicionando-se juros e atualização monetária, adotando-se os critérios já definidos neste contrato.

11.4.3.1.2. Caso a Contestação apresentada pela **CONTRATANTE** seja julgada procedente e tendo sido realizado o pagamento integral da Fatura, a **DATORA** obriga-se a reembolsar à **CONTRATANTE**, no mês imediatamente posterior ao do julgamento da procedência da Contestação, o crédito idêntico ao valor considerado indevido e já por ela pago. O valor de tal crédito será objeto de compensação na Fatura do mês posterior.

11.5. O pagamento das Faturas/Notas Fiscais em data posterior ao do seu vencimento sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

11.5.1. Pagamento, de uma só vez, do débito total em atraso, composto das seguintes parcelas:

(i) Débito original em atraso acrescido de reajuste, com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna) da Fundação Getúlio Vargas, *pro-rata die*, até a data da efetiva liquidação do débito;

(ii) Multa de 2% aplicada sobre o valor do débito em atraso;

(iii) Juros moratórios de 1% sobre o valor em atraso, calculados *pro-rata die*.

11.5.2. Ainda, mediante o injustificado inadimplemento da **CONTRATANTE**, a **DATORA** poderá:

i. Notificar a **CONTRATANTE**, após 5 (cinco) dias do vencimento, solicitando a regularização de sua situação;

ii. Suspensão imediata do serviço por parte da **DATORA** à **CONTRATANTE**;

iii. Efetuar o protesto do título vencido após 30 dias da data prevista para o pagamento e

iv. Dar por rescindido o presente Contrato e executar judicialmente os títulos pendentes 60 (sessenta) dias após seus vencimentos.

11.5.3. No caso de inadimplência que resulte em suspensão da prestação do serviço, a responsabilidade pela suspensão dos serviços perante terceiros é de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**.

11.5.4. Após o pagamento do valor em aberto, o serviço será restabelecido em até 1 dia útil, após comunicação e comprovação pelo cliente.

11.5.5. A **CONTRATANTE**, quando considerada pela legislação tributária como substituta tributária, efetuará retenção dos respectivos tributos, incidentes em razão deste Contrato e/ou de sua execução.

## 12. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

12.1. O contrato vigorará pelo prazo de 12 meses, prorrogando-se automaticamente por iguais períodos.

12.2. O presente Contrato poderá, a critério da Parte inocente, ser considerado rescindido de pleno direito, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

(i) Se, verificada a inadimplência total ou parcial de qualquer das disposições deste Contrato, seus Anexos e Documentos Aplicáveis, a parte inadimplente deixar de sanar/remediar a referida violação dentro do prazo de 15 (quinze) dias contados da data de recebimento de notificação escrita emitida pela outra parte; ou

(ii) Na hipótese de falência ou pedido de recuperação judicial de qualquer uma das partes; ou

(iii) O não cumprimento, por qualquer parte, de qualquer das cláusulas e condições de sigilo e confidencialidade.

## 13. DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

13.1. Os direitos e obrigações deste contrato poderão ser cedidos ou transferidos pela **DATORA**, a qualquer tempo, sem que seja necessária a anuência prévia da **CONTRATANTE**.

## 14. DOS LIMITES E RESPONSABILIDADES

14.1. Sem prejuízo do disposto neste contrato, a responsabilidade da **DATORA** limita-se ao fornecimento, instalação e manutenção dos serviços conforme descritos neste Contrato e seus anexos. Por consequência, a **DATORA** fica isenta de qualquer responsabilidade quanto ao eventual mau uso do sistema, pela **CONTRATANTE**.

14.2. A responsabilidade da **DATORA** por eventuais perdas e danos que a **CONTRATANTE** venha a sofrer em razão de defeitos ou falhas no serviço contratado, limitar-se-á a 30% do valor médio das últimas três faturas do serviço prestado pela **DATORA** à **CONTRATANTE**. Em nenhuma hipótese qualquer uma das Partes será responsável por lucros cessantes e/ou danos indiretos causados à outra Parte e/ou terceiros.

14.3. A **DATORA** não será responsável pelo conteúdo gerenciado ou armazenado na Plataforma, nem por qualquer infração, injúria, difamação, ingerência abusiva na vida privada e violação do direito de propriedade intelectual e ou industrial que venha a ser feita pela utilização do serviço ora pactuado.

## 15. DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. As Partes, seus administradores, prepostos e empregados guardarão absoluto sigilo sobre a totalidade dos dados e informações fornecidos por uma Parte à outra para o cumprimento do presente Contrato, ou de qualquer forma obtida pela **CONTRATANTE**, até 05 (cinco) anos após a sua rescisão, resilição ou término de seu prazo de vigência.

15.2. As Partes têm ciência de que poderão utilizar as informações obtidas durante a execução deste Contrato apenas para os fins diretamente relacionados com o objeto do presente Contrato.

15.3. As informações e dados divulgados pelas Partes ou de qualquer forma recebidas por uma das partes sob ou em função deste Contrato (quer antes de sua celebração ou durante o prazo de



- vigência) são divulgadas unicamente para a avaliação de informações, de sorte a permitir que este Contrato seja celebrado e cumprido.
- 15.4. As Partes serão responsáveis por qualquer revelação não autorizada, efetuada por qualquer um de seus empregados, prepostos, contratados, agentes, representantes que tenham recebido informações e tomará as providências administrativas e judiciais cabíveis para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as referidas informações.
- 15.5. As Partes concordam em não usar qualquer das referidas informações exceto para os propósitos aqui permitidos, bem como a não divulgar quaisquer de tais informações, exceto conforme permitido, por escrito, pela outra Parte.
- 15.6. As Partes adotarão as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das disposições inscritas nesta cláusula. A qualquer tempo, uma Parte deverá proteger as informações da outra Parte com o mesmo cuidado e adotando as mesmas precauções adotadas para preservar o caráter confidencial de suas próprias informações confidenciais.
- 15.7. A utilização ou acesso pela **CONTRATANTE** a sistemas, programas e documentos necessários à execução dos Serviços ora contratados não implica em direito de reprodução, venda, licenciamento, aluguel ou qualquer outra forma de transferência de tais sistemas, programas e documentos, nem no direito da **CONTRATANTE** a outros sistemas que venham a ser desenvolvidos pela **DATORA** para si ou para Terceiros, incluindo eventuais extensões solicitadas pela **CONTRATANTE** a ser desenvolvidas pela **DATORA** mediante pagamento realizado pela **CONTRATANTE** para essa finalidade.
- 15.8. As Partes declaram ter plena ciência de que lhes é vedado, sob qualquer hipótese ou pretexto, utilizar, copiar, divulgar, transferir, ceder, dispor por qualquer forma ou fornecer informações e/ou dados da outra Parte ou de terceiros obtidos em decorrência deste Instrumento, obrigando-se a dar tratamento sigiloso a essas informações ou dados, sob pena de incorrer em infração contratual.
- 15.9. Uma Parte reconhece, que as informações que lhes forem fornecidas pela outra parte, relativas a quaisquer dados e informações suas, são de propriedade exclusiva da Parte que forneceu as informações, não sendo permitido à outra Parte deles manter cópias ou deles dispor de qualquer forma, a qualquer tempo, e para quaisquer fins, exceto para execução deste Contrato, obrigando-se a dar tratamento sigiloso a essas informações ou dados, sob pena de incorrer em infração contratual.
- 15.10. A **CONTRATANTE** obriga-se a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento, que sejam de criação ou desenvolvimento, conjunto ou individual, da **DATORA** ou de terceiros, mesmo que decorrentes dos serviços contratados, e dos quais venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe sejam confiados em razão deste Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, sob as penas da lei.
- 15.11. Todas as disposições desta cláusula também obrigam as Partes por atos de seus sucessores, empregados, prepostos, fornecedores e/ou subcontratados.
- 15.12. Rescindido ou findo o presente Contrato, as Partes obrigam-se a restituir uma a outra todos os documentos a cada uma delas entregue, e que contenham informações recebidas ou obtidas no período de vigência deste Contrato, salvo aqueles que, pela natureza, devem ser, exclusiva e obrigatoriamente, mantidos pelas Partes como prova de suas obrigações, inclusive perante terceiros.
- 15.13. É expressamente vedado às Partes o acesso a sistemas da outra Parte para fins estranhos ao objeto deste Contrato e/ou a utilização de qualquer equipamento da outra Parte para acesso ou tentativa de acesso a ambientes de terceiros.
- 15.14. As obrigações de confidencialidade previstas nesta cláusula não se aplicam quando as informações tenham sido, ou seja, levadas a público, ou sejam ou se tornem de domínio público, desde que tal publicação ou publicidade não tenha sido ocasionada por culpa ou interferência da Parte que receber a informação confidencial.
- 15.15. Sem prejuízo aos demais termos de confidencialidade expressos neste Instrumento, a **CONTRATANTE** autoriza a **DATORA** a informar a terceiros, inclusive através de meios de comunicação em massa, que a **CONTRATANTE** é cliente da **DATORA** e usuária da Plataforma de Gestão.
- ## 16. DAS CONDIÇÕES GERAIS
- 16.1. O não exercício, pelas Partes, de direitos garantidos pela lei ou por este Contrato, com os respectivos anexos e documentos aplicáveis, não significará renúncia ou novação, podendo as partes exercê-los a qualquer momento.
- 16.2. Com exceção do disposto na Clausula 9.1, é vedado a qualquer das Partes delegar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e deveres do presente Contrato, sem a prévia e expressa autorização da outra Parte.
- 16.3. As cláusulas e condições obrigam as Partes, sucessores e cessionários por todos os direitos, obrigações e responsabilidades delas constantes.
- 16.4. Caso quaisquer das disposições deste Contrato sejam ou venham a se tornar legalmente ineficazes ou inválidas, a validade e o efeito das disposições restantes não serão afetados.
- 16.5. Este Contrato não vincula nenhuma das Partes com relação à outra quanto aos resultados econômicos presentes ou futuros de seus respectivos negócios, não sendo, pois, nenhuma delas responsável com relação à outra por tais resultados, seja durante a vigência deste Contrato ou mesmo após o seu término, a qualquer título.
- 16.5.1. Nada neste Contrato será interpretado como criando ou constituindo qualquer espécie de vínculo societário, associativo, de representação ou agenciamento entre as Partes.
- 16.5.2. Cada uma das Partes será responsável, em todos os aspectos, por seus negócios, atividades e obrigações de qualquer natureza, inclusive civis, comerciais, trabalhistas, fiscais e previdenciárias, não havendo, também, qualquer espécie de vínculo empregatício entre os empregados da **CONTRATANTE** e a **DATORA**, e vice-versa.
- 16.6. Alterações nas condições deste Contrato somente terão validade se formalizadas entre as partes.
- 16.7. A **DATORA** é proprietária, total e definitiva, dos programas e/ou sistemas (inclusive códigos fonte) por ela desenvolvidos sob este Contrato, assim como a documentação gerada na análise e desenvolvimento do projeto de facilidades adicionais, se for o caso.
- 16.8. Todos os direitos de propriedade intelectual no tocante aos códigos fontes de sistemas eventualmente desenvolvidos para atendimento dos requisitos deste instrumento serão de propriedade definitiva da **DATORA**.
- 16.9. As Partes reconhecem, expressamente, neste ato, ser o presente Contrato (e seus anexos e documentos aplicáveis) o único instrumento a regular a relação entre ambas quanto ao objeto do presente Contrato de Plataforma de Gestão, razão pela qual dão por rescindido de pleno direito todos e quaisquer contratos, compromissos e outros acordos, tácitos ou expressos, que porventura tenham as partes mantidas anteriormente à formalização



do presente instrumento.

16.10. A CONTRATANTE tem plena ciência e concorda que as chamadas que estão em curso não serão interrompidas, mesmo após ultrapassar o limite de crédito estabelecido, sendo o seu pagamento devido na próxima fatura.

## 17. ANTICORRUPÇÃO

17.1. As Partes declaram atuar em conformidade com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), se comprometendo a cumpri-la na realização de suas atividades, bem como estão familiarizadas e compreendem as disposições da Lei Antissuborno do Reino Unido (UKBA, UK Bribery Act) e dos EUA sobre práticas de corrupção no exterior (FCPA, Foreign Corrupt Practices Act). Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência deste contrato um Código de Ética/conduita próprio, cujas regras e princípios se obrigam a cumprir fielmente.

17.2. As Partes, no ato da assinatura deste instrumento, declaram que inexistem qualquer condenação definitiva na esfera administrativa ou judicial, notadamente por razões de corrupção, que se apliquem diretamente ao exercício e a prestação dos serviços ora contratados.

17.3. Ambas as Partes, desde já, se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

- a) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;
- b) adotar mecanismos e procedimentos internos de integridade, monitoramento e verificação do cumprimento da Lei Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas e/ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por ela contratados;
- c) Apresentar seus programas de Compliance/Integridade à outra Parte, sempre que for previamente solicitado.
- d) Informar qualquer violação à Lei Anticorrupção que tenham conhecimento nos canais de irregularidades.

## 18. DO FORO

18.1. Qualquer controvérsia originária do presente contrato, inclusive quanto à sua interpretação ou execução, será submetida obrigatoriamente à mediação, administrada pelo IPCM – Instituto Paulistano de Conciliação e Mediação, de acordo com o seu regulamento de mediação para dispor sobre a forma de escolha do mediador e disciplinar sobre o procedimento que será adotado.

18.2. Não sendo a controvérsia resolvida pela mediação, conforme a cláusula de mediação acima, será definitivamente resolvida por arbitragem, administrada pelo São Paulo Mediação e Arbitragem, de acordo com o seu regulamento de arbitragem para dispor sobre a forma de escolha do árbitro e disciplinar sobre o procedimento que será adotado.

Este contrato encontra-se registrado no \_\_\_º Cartório de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo e Saquarema – RJ.

São Paulo, 15 de janeiro de 2020.

Datora Telecomunicações Ltda.

**Daniel Fuchs**  
Diretor

Plataforma/2020/01



**ANEXO A**

**CARACTERÍSTICAS DA PLATAFORMA DE GESTÃO**

**Módulo Básico**

- Possibilidade de utilização de endereço IPs reservados (operação atrás de roteadores NAT) nos dispositivos (Terminais IP)
- Serviço de operação e suporte 24x7 para monitoramento e tomada de ações proativas e reativas utilizando para isso alarmes e análise de tendências junto às ferramentas de monitoramento da plataforma
- Suporte de segundo nível para resolução de problemas de usuários e de primeiro nível para o uso da plataforma, sempre tendo como contato técnico da **CONTRATANTE**.
- Documentação necessária para uso de API do sistema.

**Módulo de Geração de Relatórios**

- Portal de serviço com ferramenta de geração de relatórios para tomada de decisões gerenciais ou de operação.

**Módulo de Configuração e Gerência da Plataforma**

- Cadastro de clientes
- Relatório de utilização
- Relatório de performance
- Alarmes de Performance



**ANEXO B  
NÍVEL DE SERVIÇO**

Disponibilidade Mínima para Serviços: 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) ao mês.  
Antecedência Mínima para Comunicação de Manutenção em Serviços: 7 (sete) dias corridos  
Antecedência Mínima para Comunicação de Manutenção que Exijam Intervenção da CONTRATANTE: 07(sete) dias corridos

Prazos Máximos para REPARAÇÕES A Interrupções Não-programadas:

NC	Descrição	TMPC	TMPF
1	Serviço completamente indisponível	30 min	72h
2	Serviço funcional, mas com degradação de qualidade ou Serviço de Suporte indisponível	30 min	72h
3	Problemas que não impactam no funcionamento do serviço	30 min	72h

Onde:  
TMPC é o Tempo Máximo Para Ciência,  
TMPF é o Tempo Máximo Para Fechamento.



**datora**

**ANEXO C  
ESCALATION LIST**

<b>NÍVEL</b>	<b>CONTATO</b>	<b>TEMPO</b>
<b>L0</b>	<b>Suporte Técnico</b> +55 11 3164-8282 suporte@datora.net	-
<b>L1</b>	<b>Supervisor</b> <b>René Batista</b> +55 11 3164-8181 rene.batista@datora.net	24 horas
<b>L2</b>	<b>Coordenador</b> <b>Bruno Damasceno</b> +55 11 3164-8254 bruno.damasceno@datora.net	48 horas
<b>L3</b>	<b>Gerente de Operações</b> <b>Paulo Varanda</b> +55 11 3164-8144 / +55 11 99617-4183 paulo.varanda@datora.net	72 horas
<b>L4</b>	<b>Diretor de Operações</b> <b>Claude Araripe</b> +55 11 3164-8175 / +55 11 97691-1136 claude.araripe@datora.net	96 horas

Plataforma/2020/01





**9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e  
Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo**

Oficial: Alfredo Cristiano Carvalho Homem

Rua Boa Vista, 314 - 2º andar - Centro  
Tel.: (XX11) 3101-4501 - Email: novertd@9rtd.com.br - Site: www.cdtsp.com.br

**REGISTRO PARA FINS DE  
PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS**

**Nº 1.361.323 de 23/01/2020**

**Certifico e dou fé** que o documento em papel, contendo **9 (nove) páginas**, foi apresentado em 23/01/2020, o qual foi protocolado sob nº 1.362.949, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **1.361.323** no Livro de Registro B deste 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, na presente data.

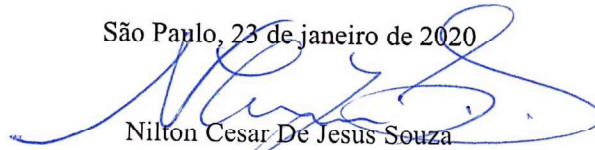
Apresentante

**DATORA TELECOMUNICACOES LTDA**

Natureza:

**CONTRATO PADRÃO**

São Paulo, 23 de janeiro de 2020



Nilton Cesar De Jesus Souza  
Escrevente Autorizado

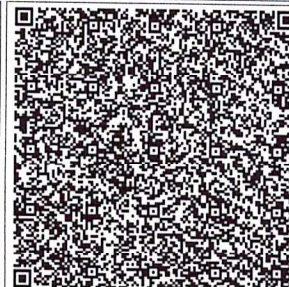
Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 85,95	R\$ 24,47	R\$ 16,74	R\$ 4,52	R\$ 5,93
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 4,16	R\$ 1,80	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 143,57



Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site: [servicos.cdtsp.com.br/validarregistro](https://servicos.cdtsp.com.br/validarregistro) e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qrcode.

**00181759901352329**



Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:

<https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital  
**1137614TIEE000003903AB204**

AO OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
DA COMARCA DA CAPITAL - SP



SOLICITAÇÃO DE REGISTRO DE MINUTA, CONTRATO MODELO OU PADRÃO

Eu, DATORA TELECOMUNICAÇÕES LTDA, RG ---, CPF ---.---, ---, ---, residente à Rua Iguatemi, nº 151, 29 andar, Itaim Bibi, São Paulo-SP, CEP 01451-011, na qualidade de apresentante, requeiro ao Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Capital o **registro para fins de publicidade** do documento anexo, nos termos do art. 127, I, da Lei nº 6.015/1973.

São Paulo, 22 de janeiro de 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dora Moraes', is written over a horizontal line.

DATORA TELECOMUNICAÇÕES LTDA