

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA, SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO E SERVIÇOS ON-LINE**

Pelo presente particular, AVATO SERVICOS DE TI LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº.33.145.309/0001-29, com sede na Rua Doutor Bozano, 1293 - 3o. Andar - Centro - Santa Maria/RS, doravante denominada ÁVATO e, de outro lado, CLIENTE, devidamente identificado no (i) Termo de Contratação de Serviços (TCS), (ii) na Solicitação de Serviço, (iii) na Proposta de Prestação de Serviço ou, (iv) nos dados informados no(s) canal(is) de relacionamento com o cliente, doravante designadas em conjunto como PARTES, e, cada uma delas, individual e indistintamente, como PARTE, têm entre si, justo e acertado, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Tecnologia, Serviços de Valor Adicionado e Serviços On-Line (doravante “Contrato”), na forma, cláusulas e condições que seguem:

### **1. DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste contrato, prestação de serviços pela ÁVATO ao CLIENTE, conforme descritos (i) no Termo de Contratação de Serviços (doravante “TCS”), (ii) na Solicitação de Serviço (doravante , “Solicitação”), (iii) na Proposta de Prestação de Serviço (doravante , “Proposta”), detalhados e melhor especificados de acordo com o descrito nas "Descrições dos Serviços Contratados" e/ou nas Propostas enviadas pela ÁVATO ao CLIENTE. Esse conjunto de documentos será doravante denominado "Documentos de Contratação de Serviços" e ficará fazendo parte integrante do presente Contrato;

1.2 Em caso de divergência entre o conteúdo dos "Documentos de Contratação de Serviços" e Contrato, prevalecerá o disposto no Contrato, conforme previsto no item 1.2.1 adiante;

1.2.1. Tanto para a contratação realizada por meio do canal de televidas, como por meio do canal online, o aceite de voz e o aceite eletrônico serão considerados suficientes para fins de concordância integral e adesão às presentes disposições deste Contrato, como se suas cláusulas nestes canais estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas nos documentos descritos acima prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos, nesta ordem: (i) o Contrato, (ii) "Documentos de Contratação de Serviços"; (iii) Solicitação ou o acordo realizado por meio do canal televidas ou online.

### **2. DA VIGÊNCIA**

2.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura ou declaração de aceite por voz e/ou meio eletrônico, dos "Documentos de Contratação de Serviços" e vigorará pelo período nele descrito. Para a contratação realizada por meio do canal de televidas, será considerada a data e o prazo do acordo realizado. E para as contratações por meio do canal online, será a data do aceite eletrônico e vigorará pelo prazo contratado descrito no mesmo;

2.2. Ao término da vigência do Contrato por prazo determinado, este será prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que não haja, através central de relacionamento, manifestação prévia em sentido contrário de qualquer das Partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência;

2.2.1. Em caso de renovação do contrato, os valores poderão ser alterados, caso seja pactuado entre as Partes;

2.3. A ÁVATO pode alterar, encerrar ou remover características e/ou funcionalidades do serviço como um todo, periodicamente. Todas as mudanças serão notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas;

2.4. A ÁVATO pode alterar, encerrar ou adicionar contratos de níveis de serviço periodicamente. Todas as mudanças serão notificadas quando houver alteração substancial ou o encerramento de ofertas.

### 3. DOS DIREITOS E DEVERES DA ÁVATO

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

3.1.1. Respeitar as cláusulas deste Contrato;

3.1.2. Garantir ao CLIENTE as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes nos documentos previstos no item 1.1 e 1.2, durante toda a vigência do presente contrato;

3.1.3. Quando aplicado, efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos seus equipamentos ou sob suas responsabilidades nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados ao CLIENTE;

3.1.4. Comunicar ao CLIENTE, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados (com exceção de manutenções de emergência);

3.1.5. Atender às reclamações do CLIENTE, relativas a falhas ou degradações dos serviços. Para efeitos do presente Contrato, será considerada indisponibilidade ("Indisponibilidade") a paralisação ou degradação do serviço que impossibilite seu uso pelo CLIENTE, conforme os parâmetros de disponibilidade estabelecidos no item SLA do serviço contratado. Não serão objeto de desconto, e, portanto, serão expurgados do cálculo da Indisponibilidade, os seguintes eventos:

3.1.5.1. Interrupções em que a ÁVATO não tenha sido acionada pelo CLIENTE para reparar os serviços afetados, salvo se disposto de forma diversa dos "Documentos de Contratação de Serviços";

3.1.5.2. Interrupções motivadas pelo CLIENTE;

3.1.5.3. Interrupções dos serviços provocadas por causas imputáveis ao CLIENTE;

3.1.5.4. Interrupções programadas para manutenção preventiva e técnicas, desde que previamente informada ao CLIENTE, conforme item 3.1.4 do presente Contrato;

3.1.5.5. Interrupções mutuamente definidas pelas Partes;

3.1.5.6. Interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior;

3.1.5.7. Aqueles especificados nos correspondentes "Documentos de Contratação de Serviços" que fizerem parte integrante do presente Contrato;

3.1.6. A contagem do período de Indisponibilidade terá início com a abertura de um chamado na central de relacionamento ÁVATO, sendo encerrada por ocasião da baixa de referido chamado quando da conclusão do reparo.

### 4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

4.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste Contrato, o CLIENTE se obriga a:

4.1.1. Respeitar as cláusulas deste Contrato;

4.1.2. Pagar a mensalidade à ÁVATO, na respectiva data de vencimento, nos termos do item 8;

4.1.3. Utilizar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, sendo-lhe vetado: (i) instalar qualquer software não revestido de todas as permissões e licenças de uso; (ii) alterar, copiar, excluir, fazer engenharia reversa de qualquer software existente no serviço; (iii) contrariar as Políticas de Uso Aceitável (PUA) dos serviços descritos pela ÁVATO;

4.1.4. Assumir integralmente, sem solidariedade da ÁVATO, seja a que título for, toda a responsabilidade perante terceiros pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato;

4.1.5. Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela ÁVATO em um prazo máximo de 07 (sete) dias úteis a contar da data de ativação. É considerado ativado quando os recursos são entregues em quantidade e característica descritos nos "Documentos de Contratação de Serviços", não estando vinculado a ativação dos serviços com a aplicação e/ou o efetivo uso destes pelo CLIENTE. Ultrapassado este prazo sem que haja qualquer manifestação do CLIENTE, os serviços serão considerados tacitamente aceitos e serão faturados conforme cláusula 9;

4.1.5.1. Nos casos em que a pendência do aceite do serviço, seja única e exclusivamente do CLIENTE, os serviços serão considerados tacitamente aceitos e serão faturados conforme cláusula 9;

4.1.6. Reconhecer o direito da ÁVATO a efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia ao CLIENTE conforme item 3.1.4 deste documento, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos;

4.1.6.1. O CLIENTE concorda em aplicar o máximo de esforço possível para cumprir com qualquer requerimento de manutenção que for solicitado pela ÁVATO;

4.2. O CLIENTE será responsável pela utilização dos serviços, salvo se dita responsabilidade for atribuída expressamente à ÁVATO, nos "Documentos de Contratação de Serviços", canal de televidas ou canal online;

4.3. Tendo em vista a vedação da cláusula 4.1.3 (ii), a negociação de termos e valores para a aquisição de licenças de instalação de softwares e de aplicativos fornecidos por terceiros é de total responsabilidade e risco do CLIENTE;

4.4. Caso o CLIENTE não renove seus contratos de software, todo e qualquer ônus resultante de uma inconformidade detectada em eventual auditoria que venha a ser realizada, será única e exclusiva do CLIENTE.

## 5. DA ANTICORRUPÇÃO

5.1. O CLIENTE declara para todos os fins que:

5.1.1. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, o CLIENTE, nenhum de seus administradores, diretores, empregados, agentes e/ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, entregaram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer vantagem, pecuniária ou de qualquer outro tipo, ou

qualquer outra coisa de valor, a favor ou proveniente de executivos, empregados ou qualquer outra pessoa ligada a organizações internacionais, nacionais ou locais, públicas ou privadas (“Funcionário Público<sup>1</sup>”), ou a favor ou proveniente de qualquer outra pessoa que seja relevante em relação a negociação de contratos, outorga de licenças, permissões ou outras autorizações, públicas ou privadas (“Pessoa Relevante”), relacionadas de alguma forma a este Contrato (“Compromisso Relevante”);

5.1.2. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, adotou todas as medidas razoáveis para impedir que terceiros sujeitos ao seu controle ou influência determinante, ou atuando em seu nome, ofereçam, prometam, entreguem, autorizem, solicitem ou aceitem de Funcionário Público ou Pessoa Relevante, qualquer vantagem, pecuniária ou de outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, de alguma forma relacionados com este Contrato (“Compromisso Relevante de Terceiros”);

5.1.3. Cumprirá, integralmente e em todo momento, em relação com e no decorrer da vigência deste Contrato, todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis relacionados ao combate à corrupção em qualquer jurisdição em que os negócios objeto deste Contrato serão conduzidos, incluindo em todos os casos, as disposições e regras estabelecidas na lei Anti-Corrupção no Exterior dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act) (“FCPA”), (coletivamente, “Leis sobre Combate à Corrupção”). Para fins do disposto nesta cláusula, serão considerados atos de corrupção: aceitar ou oferecer suborno, pagamentos impróprios, extorsão, oferta de emprego, tráfico de influências e/ou quaisquer outros atos similares ou equivalentes, envolvendo Funcionário Público ou Pessoa Relevante, assim como lavagem de dinheiro proveniente de ato de corrupção;

5.1.4. Cumprirá, adicionalmente, os Princípios de Atuação da ÁVATO (“Princípios de Atuação”), que poderão ser atualizados periodicamente pela mesma, e estão disponíveis nos canais on-line disponíveis ao cliente;

5.1.5. Tem e manterá durante toda a vigência do presente Contrato, as suas próprias políticas e procedimentos para assegurar a conformidade com as Leis sobre Combate à Corrupção, que deverão ser compatíveis com os Princípios de Atuação e suficientes para garantir de forma razoável que violações às Leis sobre Combate à Corrupção serão prevenidas, detectadas e dissuadidas;

5.1.6. Comunicará imediatamente à ÁVATO eventual violação de qualquer das obrigações decorrentes do previsto nesta cláusula; neste caso, a ÁVATO solicitará ao CLIENTE a adoção imediata das ações apropriadas e corretivas necessárias para cumprir as Leis sobre Combate à Corrupção. Caso contrário, ou se as medidas corretivas não forem adotadas em seu devido tempo, a ÁVATO poderá, a seu critério, suspender o Contrato ou rescindi-lo; todos os valores devidos em decorrência do Contrato até o momento da suspensão ou rescisão, serão pagos, na medida do permitido pela legislação aplicável;

5.1.7. O não cumprimento do disposto em toda esta cláusula será considerado infração grave a este Contrato e conferirá a ÁVATO o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade;

5.1.7.1. A suspensão ou cancelamento do contrato não exime o CLIENTE do pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço;

---

<sup>1</sup> “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, repartições, agências, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.

5.1.8. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o CLIENTE indenizará e isentará a ÁVATO de e contra todas e quaisquer reivindicações, danos, perdas, penalidades, custos (incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios) e despesas decorrentes ou relacionadas a qualquer violação de suas obrigações previstas nesta cláusula.

## 6. DA INSTALAÇÃO, AUTO INSTALAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Para os serviços instalados/aprovisionados pela ÁVATO, após a implantação do serviço, a ÁVATO emitirá o "Boletim de Ativação", que poderá ser enviado por e-mail pela ÁVATO ou impresso e entregue ao cliente;

6.1.1. É de responsabilidade do CLIENTE fornecer um endereço de e-mail válido para envio das credenciais iniciais de acesso e recebimento de informações acerca dos serviços objeto deste contrato;

6.1.2. Para a disponibilização dos serviços, o prazo padrão de implantação é de 30 (trinta) dias (salvo projetos especiais), após a assinatura dos "Documentos de Contratação de Serviços";

6.1.3. Para os Projetos Especiais, o prazo de implantação será negociado de comum acordo entre o CLIENTE e ÁVATO;

6.1.4. A utilização dos serviços é de responsabilidade do CLIENTE, a ÁVATO não se responsabilizará pela não instalação ou não utilização dos serviços por parte do CLIENTE;

6.2. A ÁVATO disponibilizará uma central de atendimento ao CLIENTE, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, por meio dos quais a ÁVATO prestará Assistência Remota/Suporte técnico;

6.2.1. Poderá, ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados, no website/portal on-line.

6.3. O suporte técnico contempla as seguintes atividades:

- Atuar para resolver incidentes técnicos que impliquem em indisponibilidade no serviço;
- Recepcionar e classificar os chamados/solicitações com base nos critérios de criticidade estabelecidos neste documento e/ou de acordo com os "Documentos de Contratação de Serviços";
- Acompanhar o andamento dos chamados abertos;
- Informar ao CLIENTE sobre o status dos chamados;

Não estão cobertos para serviço de suporte técnico:

- Equipamentos e/ou Softwares que tenham sido utilizados pelo cliente com serviço e/ou não tenham sido homologados pela ÁVATO;
- Quando não contratado, o gerenciamento dos softwares fornecidos no serviço, além da verificação, validação e aplicação de pacotes de correções sobre os mesmos (Ex. Sistemas operacionais e aplicações), bem como criar, aplicar e gerenciar políticas e atividades de backup de instâncias e aplicações dos serviços;
- Quando não contratado, a Rede corporativa (LAN) de propriedade do CLIENTE;
- Defeitos ocasionados por falha nas instalações do CLIENTE;

- Abertura de chamados de usuários que não previamente sejam autorizados pelo CLIENTE, e quando o cliente for "Pessoa Jurídica", apenas sua equipe técnica de suporte (usuários-chave) deverá realizar abertura de chamados, e este deve instruir e garantir que não haverá interação direta de seus usuários finais com a Central de Relacionamento da ÁVATO;
- Suporte funcional, se não contratado;
- Desenvolvimento de softwares ou scripts;
- Instalação, configuração e operação de aplicações desenvolvidas pelo CLIENTE e/ou de terceiros.

6.4. A cada solicitação será associado um número de registro da chamada e, quando for o caso, um nível de severidade, conforme o grau crítico do problema avaliado, para controle das solicitações e da resolução das mesmas, bem como para o adequado acompanhamento do desempenho do serviço.

6.4.1. Níveis de suporte para atendimento ao CLIENTE:

- Suporte 1º nível: Realizado pelas equipes de Help Desk e de Operação que trabalham 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento a qualquer nível de severidade de problemas;
- Suporte 2º nível: Realizado pela equipe de Suporte que trabalha on e off site, para atendimento de chamados de todas as severidades;
- Suporte 3º nível: Realizado pela equipe de Especialistas que trabalham on e off site e são acionados para atendimento dos chamados quando o 2º nível não consegue solucioná-lo. Em caso de indisponibilidade total do ambiente, o chamado é enviado simultaneamente para as equipes de Suporte de 1º, 2º e 3º níveis;

Os tempos de atendimento estão descritos abaixo, de acordo com o nível de severidade:

<b>Severidade</b>	<b>Prazo para Clientes CORPORATIVOS</b>	<b>Prazo para Clientes VAREJO</b>
Crítico (Critical)	< 4 horas	< 8 horas
Alto (High)	< 8 horas	< 16 horas
Médio (Medium)	< 72 horas	< 72 horas
Baixo (Low)	120 horas	120 horas

Descrição das Severidades:

**Crítico (Critical):** Indisponibilidade total de componentes dos serviços, causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao CLIENTE. Alto consumo de recursos da infraestrutura gerando indisponibilidade aos serviços prestados ao CLIENTE;

**Alto (High):** Indisponibilidade parcial de componentes de infraestrutura não causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao CLIENTE. Alto consumo de recursos na infraestrutura gerando lentidão ao CLIENTE, mas não causando indisponibilidade de serviços;

**Médio (Medium)** Alto consumo de recursos da infraestrutura e que não geram impactos ao CLIENTE;

Baixo (Low) Solicitações de qualquer natureza (acompanhamentos, alinhamentos, informações);

6.4.2. O chamado será concluído com o "de acordo" do CLIENTE, ou dos "Usuários Designados" por ele, ou, na ausência, sendo o contato efetuado por telefone ou e-mail. Se o CLIENTE não formalizar o aceite em até 24 horas após o envio do e-mail, o chamado será fechado automaticamente.

## 7. DA ATIVAÇÃO COMERCIAL

7.1. A ativação comercial dos serviços se dará no momento de disponibilização do serviço pela ÁVATO através de portal e/ou envio do e-mail ou do "Boletim de Ativação" conforme cláusula 4.1.5.

## 8. DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE deverá pagar à ÁVATO, na modalidade de mensalidades fixas, os valores especificados nos "Documentos de Contratação de Serviços", os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços conforme cláusula sexta e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente ("Documentos de Cobrança");

8.2. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE deverá pagar à ÁVATO pelos serviços na modalidade "pagamento por uso" os valores calculados mensalmente com base nas tarifas publicadas no site do produto no momento de fechamento da fatura do CLIENTE e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente ("Documentos de Cobrança");

8.2.1. Os valores de qualquer novo Serviço ou nova característica de Serviço vigorarão quando atualizarmos estes itens no site do produto, salvo se expressamente firmarmos de outro modo. A ÁVATO poderá aumentar ou adicionar novos valores para quaisquer serviços existentes;

8.3. Estão inclusos nos preços referidos neste Contrato todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços. Fica desde já acordado entre as Partes que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre os serviços objeto deste Contrato, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos ("Alteração Tributária") que afetem os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo ao CLIENTE a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração;

8.4. O valor referente à instalação e/ou ativação dos serviços, é devido no ato da solicitação e cobrado na instalação/ativação do mesmo. Caso o CLIENTE venha a requerer o cancelamento do serviço antes da instalação/ativação, o respectivo valor será cobrado no ato do cancelamento para indenização dos custos operacionais;

8.5. O CLIENTE será o único responsável pelo uso adequado do serviço, nos termos da legislação vigente. No caso de suspeita de fraude, a critério da ÁVATO, o serviço poderá ser suspenso ou cancelado com a rescisão de pleno direito do contrato com culpa exclusiva do CLIENTE;

8.5.1. A suspensão ou cancelamento do contrato não exime o CLIENTE do pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço.

## 9. DO FATURAMENTO E COBRANÇA

9.1. O CLIENTE poderá contestar os valores constantes dos "Documentos de Cobrança", observando-se, para tanto, o seguinte:

9.1.1. A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo CLIENTE;

9.1.2. A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado pela ÁVATO, acompanhada das respectivas fundamentações;

9.1.3. O prazo previsto no item 11.2 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese de a ÁVATO ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicará na suspensão do prazo previsto no item 11.2.;

9.1.4. A ÁVATO apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência;

9.1.4.1. Em caso de procedência, a ÁVATO emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo CLIENTE no prazo nele indicado;

9.1.4.2. Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o CLIENTE seja informado da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 11.1 incidentes desde a data de vencimento original do débito;

9.1.5. Os valores promocionais, descontos e bonificações para provas, quando existentes, são válidos durante os 30 (trinta) primeiros dias contados a partir da entrega do serviço e/ou produto, estando o CLIENTE automaticamente elegível ao faturamento a partir do 31\* (Trigésimo primeiro) dia de consumo do serviço/produto, independente de manifestação por escrito quanto ao encerramento do período de testes, desconto ou promoção. Caso o CLIENTE opte pelo cancelamento do serviço, o mesmo devesse manifestar-se através dos canais de atendimento e/ou canal de contratação do serviço sobre o encerramento da contratação.

## 10. DO REAJUSTE

10.1. As Partes elegem o Índice Geral de Preços - Mercado ("IGP-M/FGV") como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Contrato, o qual será aplicado a cada 12 meses, a contar da data de ativação do serviço, ou na menor periodicidade admitida pela legislação. Na falta deste índice, será aplicado, pro rata temporis, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

## 11. DO INADIMPLEMENTO

11.1. O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará ao CLIENTE, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:

11.1.1. Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;

11.1.2. Juros de mora de 1% (um por cento) a.m. calculados, pro rata die, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação;



11.1.3. Atualização monetária calculada pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços – Mercado, publicado pela Fundação Getúlio Vargas) desde a data seguinte ao vencimento do débito até o dia de sua efetiva liquidação.

11.2. Após 07 (sete) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 11.1 acima, o CLIENTE estará sujeito ao seguinte:

11.2.1. Suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento deste condicionado à liquidação total dos débitos vencidos, e

11.2.2. O CLIENTE continuará inteiramente responsável por qualquer valor devido em relação a qualquer funcionalidade a qual continue tendo acesso, bem como por qualquer valor aplicável para armazenamento de dados e despesas por tarefas em execução após a data de suspensão;

11.2.3. A ÁVATO não irá apagar por um prazo de até 20 dias, após a suspensão, qualquer parte do conteúdo do CLIENTE hospedado nas infraestrutura(s) da ÁVATO, exceto se de outra forma estabelecido neste Contrato. Durante este período, o CLIENTE poderá recuperar o conteúdo dos serviços apenas se tiver quitado todos os débitos referentes ao uso do serviço com a ÁVATO. Após esse período o conteúdo será apagado definitivamente.

## 12. DA MULTA

12.1. No caso de violação ou infração de qualquer das cláusulas e/ou condições pactuadas neste Contrato fica a PARTE INFRATORA obrigada ao pagamento de multa, não indenizatória, equivalente a 3 (três) vezes o valor da média dos 3 (três) últimos faturamentos valorados relativos ao objeto do presente Contrato;

12.2. A multa estabelecida na cláusula 12.1 acima, de comum acordo pelas Partes, deverá ser paga pela PARTE INFRATORA a PARTE PREJUDICADA em até 30 (trinta) dias da constatação de qualquer inadimplemento contratual;

12.3. Não obstante a multa supramencionada, a PARTE INFRATORA ainda responderá por todo e qualquer dano que a PARTE PREJUDICADA sofra em razão de violação/infração as condições pactuadas.

## 13. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

13.1. Motivadamente: O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, nas seguintes hipóteses:

13.1.1. Quando a outra Parte deixar de cumprir as obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 10 (dez) dias após recebida notificação da Parte prejudicada;

13.1.2. Em caso de decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;

13.1.3. Em caso de transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da outra Parte;

13.1.4. Em caso de suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas;

13.1.5. Disposição de ordem legal ou normativa que impeça a prestação do objeto deste Contrato;

13.2. Caso de inadimplência: O presente contrato será denunciado independentemente de qualquer aviso ou notificação escrita, após 30 (trinta) dias, contados da data do vencimento dos valores devidos e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis, inclusive, mais não somente, a inclusão do CPF/CNPJ do CLIENTE nos Órgãos de Proteção ao Crédito;

13.2.1. A ÁVATO poderá, diante da inadimplência do CLIENTE, optar pela mera suspensão do presente serviço nos termos deste instrumento, até a regularização dos valores em atraso, sem que tal opção represente qualquer renovação contratual, renúncia ou modificação contratual;

13.3. Imotivadamente: O CLIENTE poderá denunciar antecipadamente o presente Contrato, mediante a formalização através da central de atendimento conforme canais indicados na cláusula 6.2., com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, à ÁVATO. Não serão aceitos outros meios de solicitação de cancelamento;

13.3.1. Na hipótese de rescisão do contrato pelo CLIENTE no primeiro prazo contratual de vigência, é facultado à ÁVATO, a título de ressarcimento pelos valores investido para consecução do objeto contratual, nos termos do Parágrafo Único do artigo 473 do Código Civil Brasileiro, a cobrança do montante de 30% (trinta por cento) do saldo remanescente do valor total atualizado do Contrato, sem prejuízo de indenização por eventuais perdas e danos havidos. Para serviços On demand onde não existam investimentos por parte da ÁVATO para implantar o projeto, a multa não será cobrada, salvo se o cliente assinar algum termo adicional de serviço que mencione o contrário;

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

13.4.1. Pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato;

13.4.2. Manter obrigação a todos os termos deste contrato e seus anexos, quando aplicável, até a data do efetivo término;

13.5. Ocorrendo à extinção deste Contrato, em qualquer das hipóteses mencionadas e ainda as previstas em Lei, é de responsabilidade do CLIENTE, realizar o tratamento dos seus dados, seja backup, migração e/ou exclusão de todas as informações, inclusive as confidenciais. Após a rescisão do contrato, todos os dados serão apagados da(s) plataforma(s) da ÁVATO;

13.5.1. A ÁVATO não será responsável, em hipótese nenhuma, por qualquer realização de backup, guarda de conteúdo ou perda de informações.

#### 14. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. O CLIENTE deverá abster-se de fazer uso do(s) produto(s), conteúdo(s), serviço(s) e/ou licenças(s) da ÁVATO, para: (i) violar a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (iii) incitar a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) colocar à disposição ou possibilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, degradantes; (v) enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) a grupos de usuários deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes; (vi) induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (vii) induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (viii) propagar conteúdos falsos, ambíguos,

inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (ix) violar o sigilo das comunicações; (x) constituir publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (xi) veicular, incitar ou estimular a pedofilia (xii) incorporar vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos, (xiii) obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores; (xiv) reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais;

14.2. Administrar em caráter de exclusividade e sem qualquer solidariedade com a ÁVATO, o Login e a respectiva senha privativa, assumindo integralmente toda e qualquer responsabilidade pelo uso dos mesmos, bem por ações realizadas por meio destes, incluindo, mas não se limitando aos encargos econômicos resultantes de tal uso, especialmente no tocante a perda de dados, contaminação por vírus, invasão de redes, furto de dados ou informações, envio de mensagens eletrônicas ofensivas e/ou inoportunas a outros usuários da Internet e demais condutas que venham a prejudicar outros usuários e/ou sistemas conectados à Internet, bem como por quaisquer outras ações que estejam em desacordo com a legislação vigente;

14.3. O CLIENTE garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a ÁVATO será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pelo CLIENTE, dos serviços objeto do presente Contrato, entendendo-se como indevida, além daquelas previstas no presente Contrato e na lei, a utilização em desconformidade com o disposto no item 14.1. acima;

14.4. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, o CLIENTE cumprirá as obrigações abaixo enumeradas e fará constar obrigações similares a serem assumidas por seus eventuais clientes e seus Contratos de prestação de serviço, como por exemplo, mas não limitado, a terceirização da sua área de suporte;

14.4.1. Cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso dos serviços contratados;

14.4.2. Não obter ou tentar obter acesso não-autorizado à outra conta, anfitrião ou rede;

14.4.3. Não utilizar os serviços contratados para, ou através dele, realizar as seguintes atividades: (i) remeter publicidade ou comunicações de qualquer natureza com finalidade de venda, comercialização e/ou oferecimento de produtos ou serviços, sem que haja prévia solicitação ou consentimento do destinatário, (ii) remeter quaisquer mensagens não solicitadas, ou sem prévio consentimento, a uma pluralidade de pessoas, (iii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas ou que não tenham o consentimento prévio do(s) receptor(es), (iv) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados obtidos a partir de listas de distribuição;

14.5. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens 14.1 e/ou 14.2 acima, a ÁVATO poderá proceder, após comunicação formal ao CLIENTE, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 13.1.1 do presente instrumento;

14.6. A ÁVATO não garante que seus serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não garante que qualquer informação, software ou outro material a que o CLIENTE possa

ter acessado através da infraestrutura disponibilizada pela ÁVATO estarão livres de códigos debilitantes ou outros componentes maléficos;

14.7. A ÁVATO não se responsabiliza por danos indiretos, eventuais falhas, perda de dados, atrasos ou interrupções na prestação de serviço, decorrentes de causas externas, serviços não autorizados, ou qualquer problema técnico ocorrido nas dependências do CLIENTE, bem como por má utilização do serviço pelo CLIENTE, ou por qualquer outro fato alheio à ÁVATO;

14.8. A ÁVATO não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do CLIENTE, na utilização do serviço, tais como uso de software e/ou equipamentos "piratas" ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet, e demais atividades ilícitas praticadas através dos serviços, manipulação, substituição, intervenção ou modificação de quaisquer parâmetros de configuração do software e serviços pela ÁVATO ao CLIENTE, sendo este responsável por quaisquer danos que as atividades não autorizadas e mencionadas nesta cláusula ocasionem à rede, equipamentos, ou software, sem prejuízo das demais responsabilidades que tais alterações possam ocasionar;

14.9. A ÁVATO não será responsável pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pelo CLIENTE, bem como por eventual ingerência abusiva na vida privada, interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pelo CLIENTE, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos equipamentos do CLIENTE;

14.10. A ÁVATO não se responsabiliza por danos financeiros indiretos causados ao CLIENTE por seus clientes, de forma que a não liquidação dos débitos vencidos sujeitará ao CLIENTE, independentemente de qualquer aviso, as sanções moratórias descritas no item 11.1. e subsequentes;

14.11. A ÁVATO não se responsabiliza por qualquer ônus em casos que necessitem de desenvolvimentos de API<sup>2</sup> para a integração com os portais da ÁVATO;

14.12. O uso dos serviços pelo CLIENTE, por seus clientes ou por qualquer outro usuário autorizado por este, será de responsabilidade do CLIENTE e/ou de seus clientes, estando os mesmos sujeitos a todas as leis e regulamentações que se aplicarem;

14.13. Não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro ou por seus clientes que, sob a responsabilidade do CLIENTE e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s);

14.14. O CLIENTE reconhece que seu acesso e uso dos serviços da ÁVATO, estarão sujeitos às cláusulas deste contrato e concorda que é unicamente responsável por garantir que seu acesso e uso, assim como o acesso e uso por suas afiliadas, por seus clientes e usuários finais devem estar em conformidade com as cláusulas aqui descritas.

## 15. DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão as informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de, salvo nas hipóteses previstas no item 15.2, a:

---

<sup>2</sup> API é um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web. A sigla API refere-se ao termo em inglês "Application Programming Interface" que significa em tradução para o português "Interface de Programação de Aplicativos".

15.1.1. Não permitir o acesso de terceiros às informações confidenciais da outra Parte, que não seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, e a estes apenas na extensão necessária para permitir a concretização do objeto deste Contrato;

15.1.2. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato, e

15.1.3. Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste Contrato.

15.2. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto na cláusula 15.1, as hipóteses em que:

15.2.1. a informação torne-se disponível ao público em geral por meio que não resulte de sua divulgação pelas Partes ou seus representantes, suas controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a Parte;

15.2.2. a revelação seja exigida por autoridade governamental ou ordem de juízo/tribunal competente sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nessas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial aplicável, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações, notificar a outra Parte anteriormente à sua divulgação; ou

15.2.3. a revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.

15.3. As Partes reconhecem que todas as informações confidenciais fornecidas constituem propriedade exclusiva da Parte que as forneceu, e que sua revelação ou a celebração do presente Contrato não implicam, de forma alguma, licença, autorização, concessão, cessão, transferência, expressa, tácita ou implícita, de qualquer direito autoral, de propriedade intelectual, ideia, conceito, marca, patente, ou outro direito de titularidade das Partes;

15.4. Para fins do presente Contrato, entende-se por informações confidenciais ou privilegiadas toda e qualquer informação e documentos de qualquer espécie que sejam acessados pela Parte, entregues, ou disponibilizadas a uma das Partes pela outra Parte, ou por seus consultores, auditores, contadores, advogados, representantes e empregados, que sejam relativos aos negócios das Partes ou aos negócios de seus clientes, fornecedores e associados, incluindo, mas sem qualquer limitação, dados de gestão, dados financeiros e estratégias de mercado. As Partes deverão instruir todos aqueles a quem fornecerem acesso a informações confidenciais da outra Parte sobre a obrigação de sigilo e de não divulgação ora assumidas;

15.5. As Partes continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do Contrato, por um prazo de 5 (cinco) anos contados de seu término;

15.6. A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula ou o descumprimento dos deveres de confidencialidade estabelecidos neste instrumento, sujeitará a Parte infratora ao ressarcimento de todos os prejuízos, incorridos pela Parte prejudicada por tal violação, limitada esta obrigação de indenização exclusivamente aos danos diretos devidamente comprovados que tal Parte prejudicada venha a sofrer em razão do descumprimento dos deveres de confidencialidade aqui pactuados.

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. O presente Contrato os anexos que o integram servirão de título executivo extrajudicial para a devida persecução de todos os valores devidos pelo CLIENTE à ÁVATO originados pelo descumprimento de quaisquer cláusulas do presente contrato/anexos;

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

16.3. O CLIENTE será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido, ilegal ou imoral do serviço, pelo conteúdo das informações eventualmente transmitidas sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que der causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido do serviço, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a ÁVATO neste caso, considerar rescindido de pleno direito o presente Contrato mediante envio de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo CLIENTE dos montantes devidos, incluindo multa previstas nas cláusulas 12 e 13.3.1.;

16.4. O CLIENTE pode ter recursos provisionados e transferência de dados em diversos países simultaneamente, onde a ÁVATO disponibilize serviços os mesmos;

16.5. O CLIENTE CONCORDA E AUTORIZA a transferência internacional de dados pessoais, visto que hoje os dados estão hospedados no Brasil, mas eventualmente, possam ser hospedados em outros países;

16.6. O CLIENTE aceita que dados sejam transferidos entre as filiais globais para manutenções de rotina, diagnóstico de problemas e demais resoluções de eventuais problemas da plataforma. Os dados utilizados para esses fins podem incluir, mas não são limitados às seguintes informações: endereços de IP, números de telefones criptografados, usuários de e-mail criptografados e senhas de usuário criptografadas;

16.7. Quando os dados do CLIENTE estiverem hospedados em outros países por deliberação do mesmo, deverá permanecer as regras da internet do Brasil, local da contratação dos serviços;

16.8. A ÁVATO não responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes do CLIENTE em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato;

16.9. A ÁVATO reserva-se o direito de substituir o equipamento de sua propriedade ou posse legal, bem como o meio de acesso, sempre que conveniente ou necessário à prestação do serviço contratado, ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica, mediante notificação prévia, garantida a regular prestação do serviço objeto deste instrumento;

16.10. A ÁVATO reserva-se ao direito, a seu exclusivo e absoluto critério, de reduzir a largura de banda caso considere o consumo excessivo ou o uso incorreto. Entre os usos indevidos é considerado o fluxo massivo de conteúdo multimídia, conteúdo que incentiva ou incita ataques DDoS<sup>3</sup> e qualquer outro uso que, por sua natureza, possa afetar a infraestrutura com a qual os serviços são fornecidos; ou o serviço fornecido a outros clientes. A transferência ilimitada é exclusiva para o tráfego gerado pelo serviço de data center na nuvem e não pode ser compartilhada por outros serviços ou para a navegação do usuário final;

16.11. Eventuais solicitações de ampliação, redução, reprogramação e/ou alteração feitas pelo CLIENTE, poderão ser objeto de estudo de viabilidade e de novo projeto técnico, sendo o CLIENTE

---

<sup>3</sup> Ataque distribuído de negação de serviço (também conhecido como DDoS, um acrônimo em inglês para Distributed Denial of Service)

responsável por todos os custos adicionais decorrentes destas solicitações, as quais serão formalizadas através de aditivo contratual;

16.11.1. As relações entre a ÁVATO e o CLIENTE, salvo as realizadas diretamente nos canais de relacionamento, deverão ser sempre por escrito, ressalvando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco) dias;

16.12. Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento qualquer tolerância por uma das Partes quanto à inobservância, pela outra, de quaisquer cláusulas ou disposições previstas no presente Contrato ou nos documentos que lhe são parte integrante;

16.13. Sendo a ÁVATO compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa do CLIENTE, obriga-se este último a ressarcir a ÁVATO os ônus legais e financeiros em que esta vier a incorrer;

16.14. A ÁVATO não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou motivos de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede do CLIENTE, ou, ainda, por má utilização do serviço pela CLIENTE ou por qualquer outro fato alheio à ÁVATO;

16.15. A ÁVATO não se responsabiliza por serviços prestados pelo CLIENTE a terceiros;

16.16. A ÁVATO e o CLIENTE declaram e garantem, uns aos outros, que estão devidamente constituídos e organizados de acordo com as leis do país de sua constituição e estão devidamente autorizados a celebrar o presente Contrato e a cumprirem com as suas obrigações aqui previstas, tendo sido satisfeitos todos os requisitos legais e estatutários necessários para tanto, no caso de pessoa jurídica, e não havendo qualquer espécie de incapacidade, no caso de pessoa física;

16.17. Os termos e condições constantes neste Contrato são a expressão do acordo final entre ÁVATO e CLIENTE, prevalecendo sobre quaisquer negociações escritas ou verbais anteriormente mantidas;

16.18. Cada Parte responderá pelas respectivas obrigações assumidas, não podendo o presente contrato ser interpretado como constituição de sociedade, união consorcial, agente comercial, representação comercial, inexistindo qualquer tipo de solidariedade ou subsidiariedade trabalhista entre as Partes;

16.19. A ÁVATO fica desde já autorizada pelo CLIENTE a divulgar o seu nome ou razão social com o fim exclusivo de compor a sua lista de clientes;

16.20. O presente Contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente Contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente Contrato;

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

16.21. O CLIENTE deverá manter seus dados cadastrais atualizados perante a ÁVATO, inclusive, mas não se limitando, seu endereço, telefones e Pessoas Autorizadas, sob pena de ser considerada válida a comunicação efetuada com base nos dados originalmente constantes no banco de dados daBST;

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

16.23. A ÁVATO poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços, sendo que, neste caso, ela será a única e diretamente responsável perante ao CLIENTE por todos os serviços prestados por terceiros;

16.24. O CLIENTE poderá acessar algumas funcionalidades, tecnologias e serviços que serão disponibilizados e denominados como "beta"<sup>4</sup> pela ÁVATO. A utilização de serviços "beta" pelo CLIENTE tem a finalidade de testes e avaliação dos serviços e deve cumprir com todas as políticas e orientações deste contrato;

16.24.1. A ÁVATO poderá alterar ou adicionar restrições, incluir, reduzir ou aumentar quaisquer limites de utilização relacionados a um serviço beta, ofertas de serviço em região beta ou materiais beta a qualquer momento;

16.24.2. A ÁVATO pode suspender ou terminar o acesso e o uso de qualquer serviço beta a qualquer momento e imotivadamente em virtude própria e sem aviso prévio. Podem ficar indisponíveis ou ter sua performance negativamente afetados por manutenções programadas ou não;

16.24.3. Níveis de acordo de serviço (SLAs) não são aplicáveis aos serviços beta ou ofertas de serviço em regiões beta;

16.25. A utilização do serviço não garante ao CLIENTE qualquer direito de acesso físico ou propriedade sobre qualquer servidor, equipamento ou bens da ÁVATO.

## 17. DO LICENCIAMENTO

17.1. Em conjunto com o uso dos serviços, o CLIENTE é responsável por manter licenças e aderir a quaisquer termos de licenças de softwares que utilize;

17.2. Os fornecedores de software não concedem nenhuma outra licença ou autorização de uso de nenhuma classe sobre seus direitos de propriedade intelectual, de propriedade industrial, sobre os segredos empresariais ou sobre qualquer outra propriedade ou direito relacionado ao serviço;

17.3. As licenças são concedidas de forma limitada, revogável, não-exclusiva, intransferível e não passível de sublicenciamento, durante a vigência do contrato, para:

17.3.1. Acessar e utilizar o sistema de acordo com este Contrato;

17.3.2. Copiar e utilizar o conteúdo da plataforma somente com relação ao seu uso permitido dos Serviços;

17.4. O CLIENTE não obterá direitos, nos termos do presente Contrato, nossos ou de nossos licenciados, às funcionalidades, inclusive quaisquer direitos de propriedade intelectual correlatos. Alguns conteúdos da plataforma poderão ser-lhe fornecidos sob licença em separado. Em caso de conflito entre este Contrato e qualquer licença em separado, a licença em separado prevalecerá em relação a tal conteúdo;

17.5. O CLIENTE ou usuário final não poderá utilizar funcionalidades de qualquer modo ou para qualquer fim, senão da forma expressamente permitida por este Contrato. Nem o CLIENTE ou

---

<sup>4</sup> A versão "beta" de um produto, serviço ou software é a versão ainda em estágio de desenvolvimento e melhorias, mas que suas funcionalidades já são consideradas aceitáveis aos usuários mesmo que sujeita a correções e reparos pela equipe de desenvolvimento até a versão final.



qualquer usuário final poderá (a) modificar, alterar, adulterar, consertar ou de outro modo criar trabalhos derivados de qualquer software incluso nas Ofertas de Serviço (salvo na medida em que o software incluído nas Ofertas de Serviço seja fornecido sob licença separada que expressamente permita a criação de trabalhos derivados); (b) reverter a engenharia, desmontar ou decompilar as Ofertas de Serviço ou aplicar qualquer outro processo ou procedimento para obter o código-fonte de qualquer software incluso nas Ofertas de Serviço; (c) acessar ou utilizar as Ofertas de Serviço com o intuito de evitar incorrer em taxas ou exceder as quotas limites de uso, ou (d) revender ou sublicenciar as Ofertas de Serviço. Todas as licenças concedidas neste Contrato são condicionadas ao seu cumprimento contínuo das disposições deste Contrato, e serão imediata e automaticamente canceladas caso sejam descumpridas quaisquer dos termos ou das condições deste Contrato. Durante a Vigência e depois dela, não é possível fazer, autorizar, auxiliar ou encorajar qualquer terceiro a fazer uma reivindicação em contra nós e qualquer das nossas afiliadas, clientes, fornecedores, parceiros comerciais, ou licenciadores, em relação a qualquer violação de patente ou outra violação de propriedade intelectual das Serviços utilizados;

17.6. O CLIENTE poderá utilizar o software apenas em conjunto com os serviços da ÁVATO e não será vendido ou distribuído ao CLIENTE;

17.7. O CLIENTE não poderá transferir ou utilizar os softwares fora dos serviços prestados por este contrato;

17.8. O CLIENTE não poderá remover, modificar ou distorcer quaisquer direitos autorais, marcas comerciais ou direitos de propriedade contidos nos softwares;

17.9. A instalação de softwares adicionais não contidos no serviço é responsabilidade do CLIENTE;

17.10. A ÁVATO fica desde já autorizada pelo CLIENTE ceder no todo ou parte deste contrato, desde que sejam mantidas as condições acordadas, e o CLIENTE seja informado;

17.1. A ÁVATO poderá terceirizar os serviços de faturamento e cobrança, desde que informe o CLIENTE previamente na emissão dos "Documentos de Cobrança".

## 18. DO FORO

18.1. As Partes elegem o foro da capital da Unidade de Federação indicada pelo Cliente no Termo de Contratação de Serviços como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Porto Alegre/RS, 02 de janeiro de 2020.

AVATO SERVICOS DE TI LTDA