

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET DAS COISAS – IoT
CONDIÇÕES GERAIS

Documento registrado em cartório e disponível no site www.tivit.com.br

Este Contrato de Prestação de Serviços de Internet das Coisas – IoT (“Contrato”) é celebrado entre **TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S/A**, sociedade com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Rua Bento Branco de Andrade Filho, 621, Jardim Dom Bosco, CEP 04757-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.073.027/0001-53 e suas filiais prestadoras de serviços indicadas na Proposta Técnica/Comercial (“**TIVIT**”) e a pessoa jurídica devidamente identificada e qualificada na Proposta Técnica/Comercial (“**CLIENTE**”).

1. OBJETO. Constitui objeto do presente Contrato a prestação dos serviços de internet das coisas ao **CLIENTE**, podendo compreender serviços de consultoria técnica para otimização de operações do **CLIENTE**, adequação e uso de sistemas, fornecimento de hardware e/ou fornecimento de software, de acordo com a opção do **CLIENTE** na Proposta Técnica/Comercial. O conjunto dos serviços escolhidos e contratados pelo **CLIENTE** será denominado doravante simplesmente “**SERVIÇOS**”.

1.1. Os **SERVIÇOS** serão prestados pela **TIVIT** em prol do **CONTRATANTE** em conformidade com os termos e condições dispostos neste Contrato e conforme descritos nos documentos a seguir identificados, os quais são parte integrante e inseparável do presente Contrato, cujos conteúdos foram negociados e são de inteiro conhecimento das Partes: (a) Proposta Técnica: contém todo o escopo técnico específico aplicável aos **SERVIÇOS** e os níveis de serviços (“**SLAs**”), escolhidos e contratados pelo **CLIENTE**; e (b) Proposta Comercial: contém todas as condições comerciais, de preço e pagamento relativos aos **SERVIÇOS**.

1.2. O **CLIENTE** optará livremente, na Proposta Técnica/Comercial dentre as opções disponíveis para os **SERVIÇOS**, cujo escopo técnico específico se encontra descrito na Proposta Técnica/Comercial, sempre respeitadas as condições deste Contrato.

1.3. Em caso de conflito entre os termos e condições do presente Contrato e/ou de qualquer outro documento listado na cláusula 1.1 acima, fica estipulada, para todos os fins e efeitos, a seguinte ordem de prevalência: (1) Proposta Comercial, (2) Contrato e (3) Proposta Técnica.

1.4. Durante a vigência deste Contrato e exclusivamente para a prestação dos **SERVIÇOS**, se for o caso, determinados equipamentos especificados na Proposta Técnica/Comercial (“Equipamentos”) serão cedidos, pela **TIVIT** ao **CLIENTE**, em regime de comodato, os quais permanecerão instalados no endereço do **CLIENTE** indicado no preâmbulo deste Contrato, não podendo ser transferidos sem a anuência prévia e escrita da **TIVIT**. Nesse sentido, cada uma das Partes é responsável pela emissão das correspondentes notas fiscais relativas aos Equipamentos de acordo com a legislação aplicável.

1.4.1. Exceto se expressamente indicado em sentido contrário na Proposta Técnica/Comercial, o **CLIENTE** deverá promover, sob sua responsabilidade e expensas, a instalação, montagem, desinstalação, desmontagem, devolução e/ou transporte dos Equipamentos, cabendo adotar todas as providências para tanto.

1.4.2. Os Equipamentos não devem nem deverão ter destinação diversa daquela estipulada no objeto deste instrumento tampouco ser vendidos, alugados, cedidos, transferidos e/ou onerados, a qualquer título, devendo o **CLIENTE** imediatamente devolvê-los ao término, por qualquer motivo, deste Contrato, nas mesmas condições de funcionamento, uso e conservação em que os recebeu, ressalvado o desgaste natural.

1.4.3. Exceto se expressamente indicado em sentido contrário na Proposta Técnica/Comercial, o **CLIENTE** se compromete a fazer manutenções dos Equipamentos ora cedidos, obrigando-se a observar as condições de uso, conservação e manutenção dos fabricantes e a contratar serviços de conservação e reparo autorizados.

1.4.4. A **TIVIT** fica desde já autorizada a efetuar inspeções nos Equipamentos sempre que julgar necessário, obrigando-se o **CLIENTE** a facilitar o acesso para tal fim.

2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS. Para a execução dos **SERVIÇOS**, a **TIVIT** observará a legislação aplicável, bem como disponibilizará infraestrutura, insumos, ferramentas, materiais e equipamentos, tudo em conformidade com as condições estabelecidos neste Contrato e nos anexos.

2.1. **SLA.** A **TIVIT** executará os **SERVIÇOS** de acordo com os Níveis de Serviços ("SLA") estabelecidos na Proposta Técnica/Comercial. Após o período de estabilização (SLO), em caso de descumprimento de SLA por culpa exclusiva e comprovada da **TIVIT** está ficará sujeita a penalidade também estipulada na Proposta Técnica/Comercial. Toda e qualquer penalidade aplicável à **TIVIT** não poderá exceder o limite equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do faturamento mensal.

2.2. **BASELINE.** Caso o **CLIENTE** tenha optado pela contratação de **SERVIÇOS** com garantia de Baseline, este Baseline estará descrito na Proposta Técnica/Comercial. O Baseline foi determinado considerando o dimensionamento de recursos humanos e tecnológicos necessários a atender a demanda determinada pelo **CLIENTE**.

2.2.1. Eventuais demandas adicionais ao Baseline solicitadas pelo **CLIENTE** ou necessárias à boa execução dos **SERVIÇOS**, para manutenção da sua qualidade, passarão sempre a compor, automaticamente, o Baseline a ser mantido e remunerado pelo **CLIENTE** ("Baseline Ajustado").

2.2.2. As Partes acordam que o Baseline e o Baseline Ajustado poderão ser reduzidos durante a vigência do presente Contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do Baseline ou do Baseline Ajustado. Qualquer redução do Baseline ou do Baseline Ajustado superior ao limite ora estipulado, ainda que ocorra mais de uma vez durante a vigência contratual, será considerada resilição parcial dos **SERVIÇOS**, devendo, nesta hipótese, o **CLIENTE** pagar à **TIVIT** os encargos de resilição previstos na cláusula 3.2 abaixo, se houver, de maneira proporcional à redução de escopo verificada.

2.3. **LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.** Os **SERVIÇOS** serão prestados em um dos estabelecimentos da **TIVIT** no Brasil, a critério da **TIVIT**, exceto se previsto de forma diversa na Proposta Técnica/Comercial. A área dentro do estabelecimento da **TIVIT** a ser disponibilizada ao **CLIENTE** será determinada a exclusivo critério da **TIVIT** e sua utilização será concedida sem exclusividade para o **CLIENTE**. Neste sentido, o **CLIENTE** não poderá, em qualquer hipótese, utilizar de forma exclusiva os equipamentos disponibilizados pela **TIVIT**, exceto se expressamente previsto em sentido contrário na Proposta Técnica/Comercial.

2.4. **VEDAÇÕES.** É vedado ao **CLIENTE** fazer uso indevido dos **SERVIÇOS** e/ou de seus resultados, sendo o **CLIENTE** o único e exclusivo responsável pelos dados que disponibilizar para a prestação dos **SERVIÇOS**, devendo indenizar e manter indene a **TIVIT** e qualquer terceiro neste sentido, especialmente no que se refere à propagação de conteúdo que: (a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual e/ou industrial, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) incitem a prática de atos discriminatórios de qualquer natureza; (c) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos; (d) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema, dos equipamentos (hardware e software), ou dos documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos, da **TIVIT** ou terceiros; e (e) propiciem ou permitam o acesso ou a tentativa de acesso não-autorizado à outra conta, anfitrião ou rede.

2.5. **GARANTIAS.** A **TIVIT** garante e se responsabiliza perante o **CLIENTE** pelos SLAs previstos na Proposta Técnica/Comercial e de acordo com os termos e condições deste Contrato e demais anexos. Assim, as Partes reconhecem que a operação de quaisquer **SERVIÇOS**, softwares, hardwares e/ou outros materiais não é ininterrupta e livre de erros. A **TIVIT** não garante e não é responsável por qualquer descontinuidade decorrente de falhas da rede de conectividade, exceto se o **CLIENTE** houver optado em contratar a **TIVIT** para prestação destes serviços, falhas ou problemas de compatibilidade ou vícios de produtos ou serviços de terceiros, inclusive de outras operadoras

conectadas à sua rede, contaminação por vírus, ataque por hacker ou, ainda, pela má utilização pelo **CLIENTE** ou terceiros a ele relacionados dos SERVIÇOS.

2.6. **COOPERAÇÃO**. O **CLIENTE** deverá cooperar com a **TIVIT** e atender as solicitações por ela apresentadas com o intuito de facilitar a prestação dos SERVIÇOS fornecendo os documentos, informações e dados necessários para que a execução e a continuidade dos SERVIÇOS possam transcorrer normalmente.

2.7. **NÃO ALICIAMENTO**. O **CLIENTE** não poderá contratar ou fazer tentativas de contratação de qualquer empregado da **TIVIT**, que esteja diretamente envolvido na prestação dos SERVIÇOS, durante a vigência deste Contrato e pelo período de 12 (doze) meses após o seu término, sob pena do pagamento, pelo **CLIENTE** à **TIVIT**, de multa equivalente a 3 (três) vezes o valor do faturamento mensal, por cada profissional admitido pelo **CLIENTE**.

2.8. **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**. As Partes se comprometem na execução dos SERVIÇOS a observar as legislações aplicáveis sobre proteção de dados pessoais, sendo que o **CLIENTE** é o controlador e principal responsável pelos dados pessoais de seus clientes e demais terceiros sob sua responsabilidade, garantindo que tem o consentimento do titular do dado pessoal ou pode, por força de previsão legal, realizar o tratamento dos dados pessoais conforme este Contrato. A **TIVIT** é a operadora e se compromete a realizar o tratamento dos dados pessoais de acordo com as instruções formalizadas por escrito pelo **CLIENTE** e apenas para a finalidade para a qual foi contratada pelo **CLIENTE** conforme previsto na Proposta Técnica/Comercial. O **CLIENTE** concorda que este Contrato e seus anexos constituem suas instruções finais e completas para a **TIVIT** realizar o tratamento de dados pessoais. Quaisquer instruções adicionais do **CLIENTE** deverão ser acordadas por escrito entre a **TIVIT** e o **CLIENTE**. O **CLIENTE** concorda que a **TIVIT** poderá utilizar os serviços de terceiros para prestar os **SERVIÇOS** e que esses terceiros poderão participar do tratamento de dados pessoais. A **TIVIT** garante que esses terceiros agirão com o mesmo nível de proteção que a **TIVIT**, observando as instruções formalizadas por escrito do **CLIENTE** e somente para fornecer os serviços para os quais a **TIVIT** os contratou.

3. VIGÊNCIA E TÉRMINO.

3.1. **VIGÊNCIA**. O prazo de vigência deste Contrato é aquele estipulado na Proposta Técnica/Comercial, com início na data de sua assinatura, renovando-se automaticamente por períodos adicionais de 12 (doze) meses, exceto se qualquer das Partes se manifeste por escrito pela não renovação contratual com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência do término do prazo estipulado na Proposta Técnica/Comercial.

3.2. **RESILIÇÃO**. O **CLIENTE** poderá denunciar o presente Contrato mediante aviso prévio escrito de 90 (noventa) dias à **TIVIT** e desde que efetue o pagamento do encargo de resilição para os **SERVIÇOS**, somente se estiver previsto na Proposta Técnica/Comercial. A **TIVIT** poderá denunciar o presente Contrato, mediante aviso prévio escrito de 90 (noventa) dias ao **CLIENTE**, sem a incidência de qualquer ônus ou penalidade.

3.3. **RESCISÃO**. O presente Contrato poderá ser rescindido motivadamente pela Parte inocente, mediante aviso prévio escrito de 15 (quinze) dias à outra Parte, nas seguintes hipóteses: (a) pela **TIVIT**, se o **CLIENTE** comprovadamente atrasar o pagamento de qualquer valor devido em razão deste Contrato por período superior a 60 (sessenta) dias contados da data do efetivo vencimento da obrigação; (b) pelo **CLIENTE**, em caso de descumprimento comprovado e por culpa exclusiva da **TIVIT** de SLA de severidade crítica por 03 (três) meses consecutivos ou 04 (quatro) meses alternados, em um período de 12 (doze) meses; (c) por qualquer das Partes, em caso de pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, pedido ou decreto de autofalência ou falência, ou tenha sido instaurado processo de liquidação judicial ou extrajudicial de uma das Partes; e (d) por qualquer das Partes, na ocorrência de caso fortuito ou força maior que perdure por mais de 10 (dez) dias consecutivos e torne impossível a execução dos SERVIÇOS.

4. **PREÇO**. Pelos **SERVIÇOS**, o **CLIENTE** pagará à **TIVIT** os preços estabelecidos na Proposta Técnica/Comercial ("**Preços**"). A **TIVIT** emitirá a nota fiscal/fatura até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da prestação dos **SERVIÇOS** e o **CLIENTE** deverá efetuar o pagamento até o último dia útil do mês da emissão da referida nota fiscal/fatura.

4.1. **ENCARGOS MORATÓRIOS**. O atraso no pagamento acarretará ao **CLIENTE** o pagamento à **TIVIT** do valor principal acrescido de atualização monetária pela variação positiva do IGP-M/FGV e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês,

ambos calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como multa moratória de 2% (dois por cento) até o 30º (trigésimo) dia de atraso e multa de 10% (dez por cento) a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso. A **TIVIT** poderá também, a seu critério, suspender os **SERVIÇOS** a partir do 30º (trigésimo) dia de atraso no pagamento por parte do **CLIENTE**.

4.2. **REAJUSTE.** Os Preços dos **SERVIÇOS** serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade admitida em lei, pela variação positiva do índice indicado na Proposta Técnica/Comercial, ou, em caso de ausência ou não divulgação, por outro índice que melhor reflita a variação dos custos da **TIVIT**. A data base é a data de assinatura da Proposta Técnica/Comercial.

4.3. **TRIBUTOS.** Todos os tributos, taxas, encargos e contribuições fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas estão incluídos nos Preços dos **SERVIÇOS** e foram calculados com base na legislação vigente. Se, após a data de assinatura da Proposta Técnica/Comercial, forem criados novos tributos, taxas, encargos e contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias e trabalhistas, se forem alteradas as alíquotas dos impostos atuais, incidência de outros tributos sobre o objeto do Contrato ou se dada nova interpretação pelo fisco quanto à arrecadação dos tributos ou ainda forem revogadas ou alteradas desonerações tributárias e/ou respectivas condições ou, de qualquer forma, forem majorados, os Preços previstos na Proposta Técnica/Comercial serão automaticamente revisados, majorados ou reduzidos, de modo a refletir tais alterações.

5. CONFIDENCIALIDADE. As Partes se comprometem a manter confidenciais todos os arquivos, informações, dados, documentos e papéis relativos ao presente Contrato, que tiverem acesso em razão desta avença, expressa e devidamente identificados como sigilosos ("Informações Confidenciais"). As Informações Confidenciais não incluem qualquer informação que a Parte possa comprovar que: (a) seja de domínio público anteriormente ao recebimento da informação; (b) esteja disponível à Parte ou em seu poder anteriormente à celebração deste Contrato; e (c) tornem-se conhecidas ou entrem na posse da Parte receptora através de terceiro, que a Parte receptora razoavelmente julgue não estar sob qualquer obrigação de confidencialidade para com a Parte divulgadora, e/ou julgue ser legalmente possuidor de tais informações. Em caso da necessidade de utilização ou revelação das Informações Confidenciais em razão da lei ou de ordem judicial e/ou da Administração Pública ou de qualquer outra autoridade competente, a Parte receptora está desde já autorizada a utilizar ou revelar as Informações Confidenciais nas exatas medida e extensão em que for compelida a fazer. O compromisso de confidencialidade previsto nesta cláusula vigorará pelo prazo de vigência deste Contrato e por mais 2 (dois) anos após seu término.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL. Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes, patentes, logos e/ou programas veiculados pela **TIVIT**, são protegidos por direitos de propriedade intelectual, industrial e/ou autorais, sendo de propriedade exclusiva da **TIVIT** ou de terceiros licenciantes, conforme o caso. Qualquer violação a esses direitos pelo **CLIENTE** ou por terceiro que utilize de seu *logins* e senhas será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**. Nessa hipótese, a **TIVIT** estará autorizada a adotar todas as medidas legais cabíveis para assegurar a sua proteção e/ou ressarcimento. Cada uma das Partes continuará sendo a única detentora dos direitos de propriedade intelectual que tenha gerado, licenciado ou criado anteriormente à celebração deste Contrato. Caberá à **TIVIT** a titularidade sobre qualquer direito de propriedade intelectual que venha a ser desenvolvido como consequência do cumprimento deste Contrato.

7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE. No tocante aos **TIVIT**, na hipótese de descumprimento contratual e/ou violação de dispositivos legais oriundos de atos ou omissões ocorridos por culpa exclusiva e comprovada da **TIVIT**, a **TIVIT** será responsável, a título compensatório, exclusivamente pela reparação de danos diretos causados ao **CLIENTE**, sendo que toda e qualquer indenização eventualmente devida pela **TIVIT** fica limitada, no conjunto de todas as reclamações, penalidades, ações, reclamações e/ou causas, de qualquer tipo ou natureza, a 10% (dez por cento) do Preço total dos **SERVIÇOS** indicado na Proposta Técnica/Comercial. A **TIVIT** não será responsável, a qualquer título e em qualquer hipótese, e estará isenta de qualquer responsabilidade neste sentido, pela reparação de quaisquer danos indiretos, danos extrapatrimoniais, danos a terceiros e lucros cessantes.

7.1. As Partes expressamente reconhecem e aceitam que as limitações e exclusões de responsabilidade aqui estabelecidas representam o acordo final das Partes com relação a esse assunto, atestando que as Partes levaram em consideração para a sua estipulação o nível dos riscos assumidos por cada uma das Partes, associado com a execução ou inexecução de suas obrigações e responsabilidades contratuais e legais, em contrapartida dos pagamentos e/ou outros benefícios a serem obtidos por cada uma delas em decorrência deste Contrato.

7.2. Nenhuma Parte será considerada inadimplente de suas obrigações e/ou incorrerá em responsabilidades, em relação a este Contrato e/ou aos SERVIÇOS, em virtude de causas além ou fora do seu controle razoável. Tais causas incluirão, sem limitação, caso fortuito ou força maior; atos ou omissões de qualquer terceiro e/ou autoridade governamental, leis ou regulamentos, incêndios, clima severo incomum, inundações ou outros desastres naturais; atos de terrorismo, greves ou agitação trabalhista; agitação civil ou militar, revoltas; degradação dos serviços ou infraestrutura de telecomunicação; ou, quando o cumprimento de uma condição prevista neste Contrato possa resultar na imposição de penalidades governamentais ou violação da legislação aplicável.

8. ANTICORRUPÇÃO. As Partes comprometem-se a agir em suas atividades e relacionamentos com a mais alta lealdade e moralidade atuando contra todo e qualquer ato lesivo à administração e patrimônio públicos, nacionais ou estrangeiros, ou que atente contra os princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, observando o disposto na legislação vigente, incluindo, sem se limitar, a Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial Brasileira) e o seu Decreto nº 8.420/2015 e as leis, normas ou decretos que vierem a complementá-los, alterá-los ou substituí-los.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS.

9.1. Assinada a Proposta Técnica/Comercial, em formato físico ou eletrônico/digital, o **CLIENTE** manifesta sua concordância também para as condições dispostas neste Contrato e demais anexos a elas se vinculando, para todos os fins e efeitos. O **CLIENTE** declara que os signatários da Proposta Técnica/Comercial têm todos os poderes necessários para sua celebração e concordância de suas condições e deste Contrato

9.2. Este Contrato é firmado em substituição a qualquer outro acordo escrito ou verbal havido entre as Partes até a presente data exclusivamente no que compete ao seu objeto. Qualquer alteração deste Contrato somente produzirá efeitos se realizada por documento assinado pelas Partes. A omissão no exercício de qualquer direito, ainda que reiteradamente, não implica em renúncia ou novação. As Partes concordam que os termos e condições do presente Contrato foram estabelecidos de comum acordo, inclusive com a oportunidade de negociação e alteração de seus termos e condições na Proposta Técnica/Comercial. Esse Contrato é irrenunciável, irrevogável e irretroatável.

9.3. As Partes não poderão ceder ou transferir os direitos e/ou as obrigações previstas neste Contrato, sem a prévia anuência por escrito da outra Parte, exceto quando referida cessão ou transferência for realizada a empresas do mesmo grupo econômico, a qual fica desde já autorizada.

9.4. As Partes declaram e garantem que nenhum dos SERVIÇOS será prestado ou produzido com trabalho forçado, escravo ou mediante a utilização de trabalhadores com idade inferior à mínima legal para a prestação dos SERVIÇOS, ou ainda com violação às normas legais sobre salário mínimo, jornada de trabalho, dentre outras; que não utilizam práticas discriminatórias negativas e limitativas do acesso à relação de emprego, tais como: sexo, origem, raça e cor; declaram ainda que cumprem e respeitam todas as leis aplicáveis relacionadas à saúde, segurança e meio ambiente.

9.5. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer controvérsia entre as Partes com relação à interpretação ou à execução do presente Contrato.