

CONTRATO DE HOSPEDAGEM DE DADOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS PARA APARELHOS CELULARES SMS

Pelo presente instrumento particular de contrato de prestação de serviço, de um lado:

Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, - INDSH -HPS Delphina Rinaldi Abdel Aziz sediada na Avenida Torquato Tapajós, 9250- Município de Manaus/AM, CNPJ sob nº 23.453.830/0022-02, neste ato representado por Sr. José Carlos Rizoli, CPF: 171.893.228-68, Presidente, de agora em diante chamado apenas de CONTRATANTE, e de outro lado:

IAGENTE TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Açores nº 68, conjunto nº 501, Bairro Passo d' Areia, Cidade de Porto Alegre, RS, CEP: 91030-340, inscrita no CNPJ sob nº 10.209.085/0001-76, inscrição municipal 096/3503197, pelos representantes legais que assinam no final, de agora em diante chamada apenas de CONTRATADA, têm entre si justo e contratado o seguinte:

INTRODUÇÃO:

Considerando que a CONTRATANTE possui a vontade e a necessidade de automatizar as suas interações com os clientes.

Considerando que a CONTRATANTE entende que essa vontade e necessidade poderá ser preenchida através de mensagens no formato de SMS em base de dados própria.

Considerando que a CONTRATADA é referência positiva no mercado com relação ao objeto deste Contrato.

Considerando que a CONTRATANTE reconhece a qualidade e abrangência dos serviços prestados pela CONTRATADA, e que eles são capazes de atender às suas necessidades, decide contratar os serviços.

DESCRIÇÃO DE CONCEITOS:

BANCO DE DADOS: local onde os dados são armazenados e organizados.



BASE DE DADOS: conjunto de DESTINATÁRIOS que forneceram autorização individual (OPT-IN) para que uma empresa possa enviar comunicações.

OPT-IN: autorização que o cliente dá para receber os SMS (entrada).

OPT-OUT: cancelamento do cliente para não receber os SMS (saída).

PROPOSTA COMERCIAL: documento que estipula as informações negociadas e complementares a este Contrato. Este documento é parte integrante do contrato e, posteriormente, será chamado apenas de Anexo I.

CAMPANHA DE MARKETING OU CAMPANHA: ações publicitárias de marketing. Podem ser veiculadas nos canais de comunicações via SMS, de acordo com o que for negociado com os anunciantes. Conterá informações sobre cronograma, período, preço, descontos, conteúdo patrocinado, disparo para listagem de usuários pré-definidos, dentre outras informações possíveis.

ENVIO/DISPARO DE SMS: é o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) de transmissão de mensagens curtas de texto. O envio é realizado através de uma plataforma específica de envios de SMS. O usuário poderá utilizar uma ou mais contas individuais, e todo o processo se dará no site <https://www.iagente.com.br/login-sms>, na exata condição da legislação e das resoluções da ANATEL.

PLATAFORMA OU IAGENTESMS: O Serviço IAGENTESMS caracteriza-se pelo envio e/ou recebimento de mensagens curtas de texto. As remessas serão realizadas previamente via internet. Qualquer pessoa que acesse o sistema de envio utilizando o login e senha de identificação da CONTRATANTE poderá realizar o envio. Toda construção e formatação dos textos será realizada pela CONTRATANTE. Deverão ser seguidos os padrões apropriados às redes das Operadoras de Telefonia Móvel para enviá-las ao(s) aparelho(s) telefônico(s) dos DESTINATÁRIOS.

DESTINATÁRIOS: pessoa física ou jurídica que possui um ou mais aparelhos celulares e que estão cadastrados para receber mensagens de texto enviadas pela CONTRATANTE.

OBJETO DO CONTRATO:

Cláusula 1ª: O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de envio profissional de Comunicação Multimídia – SCM de transmissão (envio e recebimento) de SMS e/ou de SMS para Campanha de Marketing e a hospedagem dos respectivos dados.

Cláusula 2ª: O produto objeto deste contrato será entregue através de acesso remoto que será originado pela CONTRATANTE. A transmissão será através da Plataforma da CONTRATADA, em uma ou mais contas individuais da CONTRATANTE, de forma não exclusiva, através de sítio na WEB <https://www.iagente.com.br/login-sms>, conforme o presente Contrato, as resoluções da ANATEL e demais legislações aplicáveis, as quais também fazem parte deste documento para todos os fins de direito.

Cláusula 3ª: O acesso ao sistema de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM de transmissão de mensagens curtas de texto via sistema de telefonia móvel para telefones celulares será através de navegador com acesso à internet.

Parágrafo único: A performance da plataforma poderá variar de acordo com o equipamento e a qualidade da conexão de internet do usuário.

DO PAGAMENTO E A COBRANÇA:

Cláusula 4ª: A CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA o valor correspondente ao número total de mensagens SMS enviadas no período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês de uso.

Cláusula 5ª: O valor será o resultado da multiplicação das mensagens enviadas pelo valor unitário, conforme tabela de preços abaixo:

SMS QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO R\$
500 até 1.000	0,10
1.001 até 5.000	0,095
5.001 até 25.000	0,09
25.001 até 50.000	0,08

50.001 até 100.000

0,07

Cláusula 6ª: As partes estabelecem que haverá franquia mínima mensal equivalente a 500 (quinhentos) mensagens de SMS, a qual corresponderá ao valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) reais.

Cláusula 7ª: O valor será pago INDEPENDENTEMENTE DA UTILIZAÇÃO OU NÃO do produto, pois o objeto deste contrato se considera à disposição e ao uso da infraestrutura da CONTRATADA, e o eventual saldo de crédito NÃO PODERÁ SER ACUMULADO sendo descartado por inutilização.

Cláusula 8ª: As partes registram que fica habilitada a opção de enviar até 50.000 (Cinquenta mil) mensagens de SMS de forma excedente nos primeiros três meses.

I- As mensagens excedentes serão cobradas de acordo com a tabela acima.

II- Alcançado o valor de envio excedentes por parte do CONTRATANTE, os serviços serão (i) suspensos até o início do novo período ou (ii) que a parte faça um *up grade* do plano.

Cláusula 9ª: O valor unitário mensal será de acordo com cada faixa da tabela acima. Já o total a ser pago será o resultado da franquia mensal somado com o valor dos envios excedentes, se houver.

Cláusula 10ª: A contagem de mensagens se dará (i) pelo número de SMS enviados, (ii) independentemente do funcionamento do aparelho receptor, da disponibilidade da operadora e/ou do efetivo recebimento das mensagens.

Cláusula 11ª: Os pagamentos mensais serão efetuados pela CONTRATANTE até o dia 20 (Vinte) de cada mês, independentemente da forma de pagamento (boleto, DDA, cartão de crédito, PIX, etc.) através de fatura emitida pela CONTRATADA até o quinto dia útil do mês posterior à prestação dos serviços.

Cláusula 12ª: Em caso de eventual não recebimento do boleto de cobrança pela CONTRATANTE, a mesma deverá solicitar segunda via (boleto ou fatura) à CONTRATADADA em até 05 (cinco) dias antes da data do vencimento.

Cláusula 13ª: A CONTRATANTE poderá alterar o seu plano para outro de maior capacidade de envios a qualquer momento. A solicitação deverá ser feita através do e-mail relacionamento@iagente.com.br. Toda em qualquer alteração será mediante Termo Aditivo.

Cláusula 14ª: A CONTRATANTE só poderá reduzir seu plano dentro do período contratado caso tenha realizado um aumento e necessite voltar ao pacote inicial.

Cláusula 15ª: As alterações no plano previstas na Cláusula 13ª: e Cláusula 14ª: passarão a vigorar imediatamente e o novo valor será cobrado no mês subsequente.

Cláusula 16ª: Os valores referidos na presente cláusula sofrerão reajustes anuais pelo acúmulo do índice IGP-M/FGV na data de aniversário deste contrato. Também, caso as Agências Reguladoras e/ou a(s) Operadora(s) de Telefonia Móvel adote(m) outro índice e/ou realize(m) elevação nos custos do produto, a CONTRATADA adotará este mesmo índice e/ou repassará os reajustes destes custos à CONTRATANTE, mantendo o equilíbrio econômico e financeiro do contrato. Neste último caso, a CONTRATADA irá notificar a CONTRATANTE com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência. Toda em qualquer alteração será mediante Termo Aditivo.

DA INADIMPLÊNCIA:

Cláusula 17ª: Em caso de eventual inadimplência por parte da CONTRATANTE, ocorrerá:

- i.** Acréscimo de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-M. Estes encargos serão calculados na forma de *pro rata die*;
- ii.** Bloqueio da senha de acesso ao sistema após 07 (sete) dias corridos de atraso;
- iii.** Exclusão definitiva de todos os dados, inclusive cadastrais e demais informações contidas em sua conta após 30 (trinta) dias de atraso.
- iv.** A CONTRATANTE arcará com todas as despesas cartoriais e de cobrança, independentemente de se tratar de cobrança administrativa ou judicial, inclusive honorários advocatícios em favor do patrono da CONTRATADA no valor de 20% (vinte por cento) da dívida.

Cláusula 18ª: Todas as despesas decorrentes da cobrança do presente contrato, por inadimplência, sejam judiciais ou extrajudiciais, execução ou protesto, será de responsabilidade da CONTRATANTE, a qual deverá restituir a CONTRATADA em caso de eventuais adiantamentos.

Cláusula 19ª: Inclusão do nome nos órgãos de proteção de crédito, que só acontecerá após 90 dias inadimplentes.

DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Cláusula 20ª: O presente contrato terá vigência de 6 (seis) meses a partir data de sua assinatura. Após este período passa a ser renovado mediante Termo Aditivo.

Cláusula 21ª: Após o período pactuado, o presente contrato poderá ser livremente rescindido por ambas as partes mediante notificação prévia no prazo não inferior a 30 (trinta) dias de antecedência.

Cláusula 22ª: O acesso à plataforma estará disponível para a CONTRATANTE em até 01 (um) dia útil após a assinatura do presente contrato.

DA RESCISÃO CONTRATUAL:

Cláusula 23ª: O presente contrato não poderá ser rescindido sem justo motivo, por ambas as partes, durante o período pactuado.

Cláusula 24ª: Em caso de rescisão sem justo motivo pela CONTRATANTE antes do fim do período pactuado, esta deverá realizar o pagamento integral da franquia mínima contratada dos meses remanescentes.

Cláusula 25ª: O presente Contrato poderá ser **rescindido imediatamente por justa causa** pela CONTRATADA, caso a CONTRATANTE incorra nas seguintes hipóteses:

- i. infração de qualquer das cláusulas deste Contrato, dos Termos de Uso, da política “AntiSpam” ou de Privacidade.
- ii. infração de qualquer das Leis que regulam a matéria e das resoluções da ANATEL.

iii. inadimplência financeira por período superior a 30 (trinta) dias, sendo que, em caso de rescisão por justa causa durante os 06 (seis) primeiros meses de vigência, a CONTRATANTE deverá arcar com o pagamento integral da franquia mínima no período mínimo de vigência.

Cláusula 26ª: A rescisão do contrato não isenta a responsabilidade civil e/ou criminal dos infratores, inclusive pelos danos causados a terceiros.

Cláusula 27ª: O presente Contrato poderá ser rescindido por justa causa pela CONTRATANTE, caso a CONTRATADA incorra nas seguintes hipóteses:

- i. decretação de falência;
- ii. descontinuidade da atividade empresarial.
- iii. Nas hipóteses de justa causa por culpa da CONTRATADA não haverá o pagamento de multa e nem a necessidade de aviso prévio. Os valores já pagos referentes aos serviços já disponibilizados (usados ou não) não serão devolvidos pela CONTRATADA.

Cláusula 28ª: Caso a CONTRATADA seja impedida pelos órgãos reguladores/regulamentadores de continuar o fornecimento dos serviços objeto do presente contrato, este será automaticamente rescindido sem justa causa, não havendo a aplicação de qualquer penalidade ou obrigação à CONTRATADA, seja a que título for, nem a obrigação de continuidade do fornecimento dos serviços por 30 (trinta) dias.

Cláusula 29ª: Este contrato é ACESSÓRIO do principal, Contrato de Gestão nº001/2019, que foi assinado entre a CONTRATANTE e o ente político acima mencionado. Assim, se aquele contrato principal for rescindido por qualquer motivo e a qualquer tempo, este também se rescindir ao mesmo tempo e de maneira automática e instantânea, sem que haja a necessidade de nenhuma comunicação formal neste sentido por nenhuma das partes, hipótese em que não haverá a cominação de nenhuma multa ou indenização, a nenhum título e/ou hipótese e sob nenhuma rubrica, com o que concordam expressamente as partes.

DA EXCLUSÃO DOS DADOS:

Cláusula 30ª: A base de dados da CONTRATANTE será armazenada pelo prazo de vigência do contrato, exceto Cláusula 37ª:. Em caso de rescisão contratual, independentemente do motivo, toda a base de dados e demais informações contidas na conta da CONTRATANTE será excluída do banco de dados da CONTRATADA.

Cláusula 31ª: Os dados serão excluídos:

- I- Na rescisão contratual com ou sem justa causa (i) em no máximo 10 (dez) dias corridos após o fim da relação contratual, com ou sem a confirmação da CONTRATANTE que realizou o backup de seus arquivos.
- II- Em caso de rescisão contratual por inadimplência da CONTRATANTE será observado o disposto na Cláusula 17ª:iii

DAS CONDIÇÕES DE USO:

Cláusula 32ª: Para usar a PLATAFORMA e os serviços contratados a CONTRATANTE receberá login de usuário e senha privativa de caráter sigiloso e intransferível, únicos no cadastro da CONTRATADA, os quais funcionarão como sua identificação e chave de acesso para uso dos serviços. A senha é privativa e poderá ser alterada pela CONTRATANTE, que se responsabilizará pelo seu sigilo, diretamente na PLATAFORMA.

Parágrafo único: A CONTRATANTE é a única responsável pela utilização da senha de acesso a sua conta junto à CONTRATADA. Não havendo responsabilidade da CONTRATADA pelo seu mau uso, extravio ou furto. A utilização de sua senha deverá ser de forma segura e confidencial. Caso ocorra o extravio, a perda ou furto da senha de acesso, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após o episódio.

Cláusula 33ª: A CONTRATANTE deverá obter autorização prévia dos DESTINATÁRIOS que irão receber as mensagens que enviará. As autorizações deverão ser armazenadas de modo que possam ser apresentadas à CONTRATADA em caso de solicitação. A CONTRATANTE é a única responsável pela obtenção dessas autorizações, não podendo responsabilizar a CONTRATADA, devendo ainda observar:

Cláusula 34ª: É obrigatório o aceite prévio, expresso e claro do DESTINATÁRIO, autorizando o recebimento das mensagens (OPT-IN) de SMS enviadas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilização integral e exclusiva desta, nos termos da legislação vigente.

Cláusula 35ª: O prévio cadastro dos DESTINATÁRIOS na plataforma será realizado pela CONTRATANTE, que irá inserir o número de contato do aparelho celular do DESTINATÁRIO que autorizou o recebimento de mensagens (OPT-IN).

Cláusula 36ª: A CONTRATANTE deverá disponibilizar mais de um meio para a realização de autorização (OPT-IN), seja por SMS-MO, e-mail ou formulário via web. Em qualquer caso, sempre deverá arquivar os registros das autorizações.

Cláusula 37ª: Os relatórios de envio serão armazenados na plataforma pelo prazo máximo de 04 (quatro) meses, contados da data do referido envio ou recebimento. Após este período, os dados serão removidos do banco de dados da CONTRATADA. Dentro deste prazo, a CONTRATANTE poderá realizar o download dos relatórios do respectivo período.

Cláusula 38ª: A CONTRATANTE deverá se identificar como emissor das mensagens SMS que enviar, indicando, de forma clara, o nome da empresa e a marca do seu produto ou serviço.

Cláusula 39ª: Caso ocorra o envio de comunicação não solicitada e/ou não autorizada pelo DESTINATÁRIO, a CONTRATANTE será notificada por escrito pela CONTRATADA e será punida com o bloqueio de seu acesso e/ou com as ações extrajudiciais e judiciais cabíveis na legislação, conforme a gravidade determinada pela CONTRATADA.

Cláusula 40ª: Cada mensagem de texto terá uma limitação de no máximo 160 (cento e sessenta) caracteres para mensagens de cunho operacional e que não mencionam, em nenhum momento, promoções e publicidade. Por outro lado, será permitido até 140 (cento e quarenta) caracteres para mensagens de cunho promocional e que permita mencionar promoções e publicidades. Os caracteres que excederem o limite indicado serão desconsiderados e descartados imediatamente.

Cláusula 41ª: A CONTRATANTE reconhece que caso o DESTINATÁRIO esteja com o aparelho celular desligado ou fora da área de cobertura, a mensagem de texto não será entregue. A

mensagem ficará armazenada na Operadora e disponível para ser enviada caso o aparelho celular seja ligado dentro da área de cobertura e durante um determinado período de tempo que varia de operadora para operadora. Caso atinja o período máximo definido pela operadora responsável pelo envio da mensagem de texto, esta será descartada e não será realizado o seu reenvio.

Cláusula 42ª: A CONTRATADA poderá modificar a forma da prestação de serviço objeto do presente contrato e/ou termos ajustados entre as partes contratantes caso as Operadoras de Telefonia Móvel e/ou as agências reguladoras imponham tais modificações. As mudanças aqui referidas ocorrerão mediante prévia e simples comunicação à CONTRATANTE.

Cláusula 43ª: A CONTRATANTE poderá enviar mensagens SMS que estimulem a compra, uso de um produto ou serviço, ou que tenham sentido publicitário, promocional ou de propaganda, ou ainda que demonstrem preferência por alguma empresa ou marca, desde que expressamente solicitadas e autorizadas previamente pelos proprietários ou portadores de aparelhos receptores de mensagens SMS, e observadas todas as determinações do presente contrato.

Cláusula 44ª: A CONTRATANTE se compromete a não enviar mensagens SMS que:

- i. Façam referência a sorteios ou concursos de qualquer espécie, gratuitos ou não, aprovados pela Secretaria de Avaliação de Políticas Públicas, Planejamento, Energia e Loteria – SECAP do Ministério da Economia ou não, promovidos no Brasil ou no exterior, inclusive no caso de solicitação ou autorização dos proprietários ou portadores de aparelhos receptores de mensagens SMS.
- ii. Com conteúdo eleitoral ou político de qualquer natureza, que viole o direito de propriedade intelectual, industrial ou direitos autorais de Terceiros, ou que divulgue qualquer tipo de ideologia. Inclusive, mas não se limitando, a motivações políticas, notícias religiosas, correntes de pensamento, mensagens de cunho pessoal, dentre outras.
- iii. Façam citação, menção ou referência às (I) empresas de telefonia celular, (II) empresas cuja atividade social seja similar à exercida pelas operadoras de telefonia celular, incluindo

qualquer anúncio ou oferta de produtos e/ou serviços dessas empresas, (III) empresas cuja atividade social seja igual ou similar à da CONTRATADA.

Cláusula 45ª: A CONTRATANTE se compromete a cuidar dos dados informados à CONTRATADA e das informações colocadas no SMS. As informações deverão conter o registro do nome da CONTRATANTE para clara identificação.

Cláusula 46ª: A CONTRATANTE deverá oferecer aos DESTINATÁRIOS pelo menos uma forma de cancelamento (OPT-OUT) dos SMS trafegados. Também deverá disponibilizar um canal de atendimento aos DESTINATÁRIOS, via web e/ou e-mail, para prestar esclarecimentos dos SMS enviados e proceder ao cancelamento quando for solicitado. Este canal de atendimento aos destinatários deverá ser divulgado de maneira clara, nos diversos meios disponíveis, para o devido cumprimento das normas de Defesa do Consumidor e demais legislações vigentes.

Cláusula 47ª: A CONTRATANTE se compromete a proteger a privacidade do DESTINATÁRIO e a evitar abusos, atendendo ao seguinte:

i. só poderá ser enviada mensagem para aquele DESTINATÁRIO que está ativo em uma base de dados.

Parágrafo único: DESTINATÁRIO ativo é aquele que possui autorização (OPT-IN) em uma base de dados e que recebeu pelo menos 01 (um) envio de SMS da CONTRATANTE nos últimos 06 (seis) meses.

ii. Para envios referentes a campanhas de marketing, o DESTINATÁRIO poderá receber no máximo 05 (cinco) mensagens a cada 07 (sete) dias.

Parágrafo único: O período de 07 (dias) é contado a partir da data em que ocorreu a autorização (OPT-IN) de cada DESTINATÁRIO na base de dados. Assim, cada DESTINATÁRIO possui o seu próprio período.

iii. Somente é permitido o envio de SMS de CAMPANHAS DE MARKETING no período das 09h00min até às 20h00min (horário local do DESTINATÁRIO). Eventual mensagem de SMS que não entrar nesta janela de disparos deverá aguardar a janela de disparos seguinte.

Parágrafo único: Caso não seja respeitada a janela de horários citada, poderá ocorrer a rescisão contratual imediata (culpa exclusiva da CONTRATANTE) e bloqueio dos demais envios da CONTRATANTE, sem prejuízo de possíveis ações judiciais de reparação.

iv. O DESTINATÁRIO que solicitar o cancelamento do recebimento de SMS deverá ser imediatamente removido da base de dados da CONTRATANTE.

I- O cancelamento citado acima contempla obrigatoriamente um dos seguintes comandos: "SAIR", "PARAR", "REMOVER" e "CANCELAR" enviado por SMS pelo DESTINATÁRIO. Este comando será administrado pela plataforma da própria CONTRATADA, que identificará o DESTINATÁRIO e a sua base de dados.

II- O cancelamento (OPT-OUT) também poderá ser realizado por outros meios e operacionalizado pela própria CONTRATANTE.

Cláusula 48ª: A CONTRATADA reserva-se o direito de incluir, excluir ou modificar as regras e os processos de cancelamento, visando sempre ter mais assertividade para a CONTRATANTE e proteger a privacidade do DESTINATÁRIO, evitando abusos e tornando o relacionamento mais seguro e adequado para todas as partes envolvidas.

Cláusula 49ª: A CONTRATADA poderá bloquear, temporária ou definitivamente, as mensagens trafegadas pela CONTRATANTE, caso o seu conteúdo venha a ferir as condições estabelecidas neste contrato ou na legislação aplicável.

Cláusula 50ª: A CONTRATANTE garante que o conteúdo das mensagens SMS inseridos na PLATAFORMA da CONTRATADA está de acordo com as normas vigentes, em especial, com a Lei 9.609/98 e com as resoluções da ANATEL. Também garante que não viola as normas vigentes de segurança pública e bons costumes, bem como não será utilizado para fins de "SPAM", violando direitos de terceiros.

Cláusula 51ª: A CONTRATANTE tem conhecimento e aceita a existência de um registro de funcionamento do gateway da CONTRATADA, que contém todas as informações relativas às mensagens de SMS trafegadas, devidamente compilado e sob custódia da CONTRATADA. Tais

registros objetivam atender corretamente os compromissos assumidos a partir das normas de utilização.

Cláusula 52ª: A CONTRATANTE fica ciente de que o recebimento das mensagens de SMS dependerá das condições de tráfego da operadora e do funcionamento e/ou acessibilidade de cobertura do aparelho do destinatário.

Cláusula 53ª: Como os serviços aqui contratados dependem da disponibilidade das operadoras de telefonia fixa e móvel, a CONTRATANTE se declara ciente da possibilidade da imposição de ajustes e/ou modificações na sua operação.

DA POLÍTICA “ANTISPAM”:

Cláusula 54ª: A CONTRATANTE se declara ciente de que é proibida a prática de Spam e Phishing. É proibido enviar mensagem não solicitada e/ou não autorizada pelo DESTINATÁRIO.

Cláusula 55ª: A CONTRATANTE se declara ciente de que é proibido utilizar a base de dados de terceiros, mesmo que tenha sido adquirida, comprada, vendida, doada, emprestada, independentemente de possuir autorização do DESTINATÁRIO (OPT-IN) explícito para essa situação.

Cláusula 56ª: CONTRATANTE se declara ciente de que é proibido vender, alugar, doar, emprestar a sua base de dados, independentemente de possuir autorização do DESTINATÁRIO.

Cláusula 57ª: A CONTRATANTE se compromete a não colocar a reputação da CONTRATADA e da PLATAFORMA, dos seus sócios, colaboradores, parceiros e da infraestrutura em risco. Também a não inseri-los em listas “negativadoras de crédito de IPs”, cadastros de “imagem obscura”, “reputação duvidosa” e nas famosas “blacklists”. Compromete-se também a não tentar burlar a PLATAFORMA e/ou qualquer outro sistema de posse e/ou propriedade da CONTRATADA.

Cláusula 58ª: CONTRATANTE se declara ciente de que a CONTRATADA possui serviços de monitoramento e proteção automatizados (robô) constante do fluxo de dados, contatos, remetentes, destinatários e de mensagens enviadas por todos os clientes da CONTRATADA.

DAS RESPONSABILIDADES:

Cláusula 59ª: A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, responsabiliza-se por prejuízos, direta ou indiretamente, provocados por inoperância temporária da PLATAFORMA. A CONTRATANTE reconhece que, para evitar a interrupção de suas operações em tais circunstâncias, é recomendável que mantenha sistemas paralelos ou de emergência. Estes meios são de sua exclusiva responsabilidade.

Cláusula 60ª: A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por qualquer:

- I- Atraso e/ou pendência na disponibilização de dados pela utilização de sua PLATAFORMA quando esses forem em decorrência de falhas ou erros oriundos da CONTRATANTE, bem como pelos casos fortuitos e de força maior. Também não poderá ser responsabilizada pelos atrasos e/ou pendências no envio das mensagens por falha da operadora de telefonia móvel ou do aparelho receptor. Fica claro que o envio e a entrega das mensagens dependerão da cobertura das Operadoras concessionárias de Serviço Móvel Pessoal (“Operadoras”) no território nacional.
- II- Perda ocorrida devido a eventual parada em qualquer programa de seus computadores e/ou da CONTRATANTE, incluindo aqui, a responsabilidade civil em geral e, em especial, os lucros cessantes. A CONTRATANTE reconhece a inexistência de segurança infalível em programas de computadores, ficando a responsabilidade da CONTRATANTE por manter backup atualizado de seus dados, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade relacionada a isso.
- III- Prejuízos que a CONTRATANTE ou terceiros possam ter em razão da utilização de dados de saída ou materiais incorretos ocasionados pelo uso da tecnologia.
- IV- Eventuais prejuízos da CONTRATANTE em razão de qualquer ação ou omissão.
- V- Saída ou materiais incorretos ocasionados pelo uso da tecnologia.

Cláusula 61ª: O presente contrato não gera vínculo trabalhista ou previdenciário entre os empregados ou prepostos da CONTRATADA em relação à CONTRATANTE, e assim reciprocamente, nem solidariedade civil ou fiscal entre as partes. Cada parte responderá, respectivamente, por suas obrigações com os órgãos públicos e com terceiros.

Cláusula 62ª: A CONTRATANTE é totalmente responsável por todos os dados e informações inseridos e armazenados em sua conta e pelo uso deles produzidos. Assim, responderá diretamente e indiretamente por qualquer dano que venha a ser causado pela utilização desses, inclusive por direitos autorais e quaisquer crimes.

Cláusula 63ª: A CONTRATANTE deverá informar imediatamente à CONTRATADA sobre eventuais falhas na utilização dos equipamentos. A CONTRATADA não é responsável por prejuízos à CONTRATANTE decorrentes da negligência desta em informar sobre eventuais falhas ou paradas do sistema.

Cláusula 64ª: A CONTRATANTE obriga-se a ressarcir imediatamente a CONTRATADA de qualquer multa imposta ou outro valor cobrado pelas Operadoras de Telefonia Móvel, parceiros da CONTRATADA e/ou Agências Reguladoras em razão da violação de qualquer cláusula deste contrato e/ou normas vigentes.

DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO:

Cláusula 65ª: Caso a CONTRATANTE identifique alguma falha no sistema deverá entrar em contato imediatamente com a CONTRATADA através do e-mail suporte@iagente.com.br.

Cláusula 66ª: A CONTRATADA se compromete a manter o índice de 99% (noventa e nove por cento) como serviço mínimo ("SLA"). Este índice é calculado com base no período total de horas de vigência do Contrato, diminuídas as horas indisponíveis. Enquanto não superados os primeiros 6 (seis) meses de vigência, o parâmetro mínimo de horas para base de cálculo será de 4.320 (quatro mil, trezentos e vinte horas).

Cláusula 67ª: A CONTRATADA atenderá ao chamado por meio de seus canais de suporte técnico dentro do horário estipulado para atendimento e terá 06 (seis) horas para início da atuação em relação ao problema (diagnóstico). Após o diagnóstico, terá 24 (vinte e quatro) horas

para apresentação de plano de ação para a resolução do problema. Poderá utilizar ferramenta de contingência para a resolução temporária da falha. O tempo de resolução do problema dependerá da complexidade identificada.

Cláusula 68ª: Caso a suspensão do serviço seja decorrente de falha por parte da CONTRATADA e implique na indisponibilidade por período superior a 12 (doze) horas contínuas, haverá desconto proporcional do tempo na próxima fatura enviada.

Parágrafo único: Para efeito de ressarcimento, a FRAÇÃO MÍNIMA de tempo a ser considerada é de 01 (uma) hora. O valor do ressarcimento a ser concedido à CONTRATANTE será obtido através da multiplicação do valor da franquia mensal contratada pelo número de períodos inteiros de 01 (uma) hora, dividido por 720 (setecentos e vinte) horas.

Cláusula 69ª: A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no Serviço e no objeto deste Contrato, em razão de manutenção ou melhoria, SEM CONCEDER QUALQUER DESCONTO. Neste caso, a CONTRATANTE será comunicada previamente, e a interrupção será realizada preferencialmente entre às 22h00min e às 07h00min de Brasília/DF, ou a qualquer momento devido à manutenção emergencial.

Cláusula 70ª: Os casos fortuitos e de força maior, assim definidos em legislação brasileira não serão computados para fins de descontos comerciais por indisponibilidade, bem como os atos ou fatos atribuíveis à rede pública ou privada de telecomunicações, à fornecedora de energia elétrica ou à operadora de telefonia móvel. Também não serão computados para fins de desconto comercial por indisponibilidade os casos de problemas nos aparelhos receptores das mensagens, de indisponibilidade destes, pelo congestionamento ou pelo mau funcionamento eventual da rede de telefonia móvel ou do aparelho receptor.

DA PROPRIEDADE DA PLATAFORMA:

Cláusula 71ª: Todos os direitos e propriedade intelectual sobre a tecnologia que faça parte do objeto deste Contrato permanecerão na propriedade exclusiva da CONTRATADA ou de terceiros, conforme cada caso, mesmo que esta venha a desenvolver novas funcionalidades a pedido e remuneração da CONTRATANTE. Portanto, a tecnologia utilizada na consecução do objeto do presente contrato, incluindo seus programas, fluxogramas, aperfeiçoamentos,

adaptações e demais funcionalidades, assim como toda a documentação técnica são de propriedade total e definitiva da CONTRATADA.

Cláusula 72ª: Através deste contrato é cedido apenas o direito ao uso da tecnologia à CONTRATANTE. Assim, em hipótese alguma, há a necessidade da CONTRATADA apresentar ou fornecer o código fonte ou estrutura interna do produto.

Cláusula 73ª: Qualquer violação quanto a propriedade da plataforma importará em multa no valor de 10.000 (dez mil) vezes o valor mensal deste Contrato, independentemente de perdas e danos apuradas judicialmente, e de interpelações criminais.

DO ATENDIMENTO DE SUPORTE:

Cláusula 74ª: O serviço de suporte servirá para solucionar dúvidas de caráter exclusivamente operacional e que digam respeito ao objeto do presente contrato. O suporte será realizado exclusivamente através do e-mail suporte@iagente.com.br em horário comercial, entendido como das 09h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h30min, horário de Brasília/BR, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

DO USO DA IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE COMO REFERÊNCIA:

Cláusula 75ª: A CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA a utilizar o nome fantasia, marca e descrição geral do projeto da CONTRATANTE ora contratado como referência aos serviços prestados, em qualquer mídia, como cliente da CONTRATADA.

DA CONFIDENCIALIDADE:

Cláusula 76ª: As informações da CONTRATANTE serão armazenadas com a mesma segurança e dedicação que a CONTRATADA utiliza para as suas informações.

Cláusula 77ª: Todas as informações trocadas entre as Partes que sejam de natureza técnica, comercial, financeira e outras a que tenham acesso em decorrência deste Contrato são estritamente confidenciais, e assim deverão ser mantidas. O sigilo deverá ser absoluto, sob pena de responder pelos prejuízos causados à parte prejudicada. Tal prejuízo não se limitará ao valor do Contrato e será apurado de acordo com a ocorrência.

Cláusula 78ª: As Partes deverão zelar para que os seus respectivos sócios, administradores, gestores, empregados, prepostos, estagiários, prestadores de serviços e/ou terceiros contratados, a qualquer título, também fiquem obrigados à mesma obrigação de confidencialidade aqui prevista.

Cláusula 79ª: A confidencialidade das informações irá permanecer por um período de 05 (cinco) anos após o encerramento deste contrato.

DA LEI ANTICORRUPÇÃO

Cláusula 80ª: A Partes declaram neste ato que estão cientes e conhecem os termos da Lei Anticorrupção (12.846/13) e demais normas semelhantes, comprometendo-se a não realizar qualquer atividade que caracterize “conduta ilegal” prevista nas leis aplicáveis.

Cláusula 81ª: Para a execução deste contrato, nenhuma das partes, seja através dos seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, poderá oferecer, pagar, dar ou autorizar o pagamento a quem quer que seja, ou aceitar direta ou indiretamente de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens, financeiras ou não, e ainda benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato ou não, devendo garantir, ainda, que seus prepostos, colaboradores e terceirizados ajam da mesma forma.

Cláusula 82ª: A prática de qualquer “conduta ilegal” prevista na lei nº 12.846/13 ou nas demais normas semelhantes, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente contrato, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas no referido contrato.

DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS:

Cláusula 83ª: As Partes declaram que todo e qualquer tipo de dado pessoal (seja de seus participantes, dirigentes ou empregados) disponibilizado pela outra Parte, em qualquer meio,

utilizado para o cumprimento e uso do presente contrato estará de acordo com a Lei de Proteção de Dados (13.709/2018) — ou legislação que venha a substituí-la. Também se obrigam a somente envolver pessoas efetivamente designadas para a prestação de serviços objeto deste contrato e a promover tratamento de dados no limite indispensável à sua execução, sempre utilizando ambiente seguro e controlado, observadas as melhores tecnologias disponíveis no mercado.

Cláusula 84ª: Caberá à CONTRATANTE as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo, portanto, “Controladora”) e a sua realização (sendo também “Operadora”).

I- A CONTRATADA não se qualifica como *controladora* ou *operadora* de dados nos termos da LGPD uma vez que todo o processamento de dados é feito exclusivamente pela CONTRATANTE.

II- A CONTRATADA apenas irá ceder o uso da ferramenta/plataforma, armazenar os contatos e os relatórios de envio realizados através da ferramenta, sendo esta a estrita delimitação das atividades da CONTRATADA.

III- A CONTRATANTE será a única responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais trafegados, devendo observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

Cláusula 85ª: Todas as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados) deverão ser direcionadas e atendidas pela CONTRATANTE.

Cláusula 86ª: Em caso de vazamento, furto, apropriação indevida ou uso indevido de dados pessoais, independentemente de culpa, dolo, omissão ou inobservância do disposto acima, incluindo qualquer hipótese que venha a ser caracterizada como infração à Lei nº 13.709/2018, a Parte que sofreu o vazamento deverá notificar a outra Parte em até 24 horas para tomada das providências em conjunto. O objetivo de tal ação é cessar, remediar, reaver e/ou limitar ao máximo as consequências dos incidentes relacionados ao vazamento de dados.

Parágrafo único: A notificação prevista acima será realizada através do e-mail de contato das Partes, e deverá: (i) descrever a natureza do incidente, (ii) descrever as consequências prováveis do incidente, (iii) descrever as medidas de urgência, já realizadas ou não, e, ainda, eventuais medidas propostas em resposta ao incidente e (iv) fornecer o ponto de contato do Encarregado de Dados para o tratamento do incidente. A resposta à notificação deverá conter o conhecimento do ocorrido, as sugestões de novas medidas a serem tomadas e ser enviada no mesmo prazo.

DA INEXISTÊNCIA DE EXCLUSIVIDADE

Cláusula 87ª: As partes estabelecem que não haverá qualquer exclusividade por parte da CONTRATADA, podendo esta firmar contratos semelhantes com quaisquer terceiros.

DAS CONDIÇÕES GERAIS:

Cláusula 88ª: A CONTRATANTE concorda em colaborar com investigações oficiais, permitindo expressamente à CONTRATADA fornecer informações solicitadas por Inquérito Policial, Civil ou Militar, Ministério Público, Estadual ou Federal, e/ou qualquer outro órgão oficial brasileiro e/ou internacional, sempre que solicitado.

Cláusula 89ª: A CONTRATADA poderá ceder a qualquer tempo, total ou parcialmente, seus direitos e obrigações decorrentes deste contrato, a terceiros, à sociedade controladora, controlada, ou a qualquer outra que com ela tenha ou venha a ter vínculo societário, independentemente de autorização da CONTRATANTE.

Cláusula 90ª: Os tributos incluídos nos valores do presente contrato são os previstos na legislação atual na data de sua assinatura. Caso venham a ser criados ônus oficiais de qualquer espécie, os mesmos serão repassados inteiramente aos valores deste contrato.

Cláusula 91ª: O não exercício das Partes de qualquer direito ou faculdade estabelecida neste documento não significará desistência, transigência ou novação, podendo ser exercido a qualquer tempo na sua totalidade.

Cláusula 92ª: Este contrato contém todos os compromissos entre as partes e será complementado pela proposta comercial ou e-mail entre as partes, quando houver. Este documento

só poderá ser modificado por aditamento devidamente assinado pelos representantes legais das partes.

DO FORO COMPETENTE:

Cláusula 93ª: Fica eleito o Foro da Comarca de Manaus/AM, para resolver qualquer dúvida relacionada a esse contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

Cláusula 94ª: O presente CONTRATO constitui o entendimento integral entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e está de acordo com as Leis Brasileiras. A CONTRATADA espera ter um ótimo relacionamento com a CONTRATANTE e que não haja a necessidade de disputas. A CONTRATADA concorda em primeiramente entrar em contato com a CONTRATANTE e tentar resolver extrajudicialmente qualquer disputa que possa ocorrer. Se em até 15 (quinze) dias não ocorrer a resolução amigável do caso as partes poderão acionar o Poder Judiciário.

Cláusula 95ª: E, por estarem assim justos e contratados, obrigam-se entre si e seus sucessores ao exato cumprimento de todas as cláusulas e condições, pelo que assinam este documento em duas vias iguais, juntamente com as duas testemunhas abaixo assinadas e a tudo presentes.

Porto Alegre, 01 de agosto de 2022.



ASSINATURA ELETRÔNICA



José Carlos Rizoli
ASSINATURA ELETRÔNICA

IAGENTE Tecnologia LTDA
Mario Romero Cavalcanti
Diretor Executivo | IAGENTE

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH
José Carlos Rizoli
Presidente | INDSH

Testemunhas



Alessandro Kochen Vieira
ASSINATURA ELETRÔNICA



Anadne Prado Jabankiewicz
ASSINATURA ELETRÔNICA



Erika Alves Batista
ASSINATURA ELETRÔNICA



José Carlos Rizoli
ASSINATURA ELETRÔNICA

Rua Açores n° 68 conjunto 501
comercial@iagente.com.br
www.iagente.com.br
(51) 3119.2600



Alessandro Koenen Vieira
Diretor Marketing | IAGENTE

José Luiz Gasparini
Diretor Operacional | INDSH

Contrato Hospital Delphina Rinaldi Aziz IAGENTEsms Pos pdf

Código do documento 901297fa-167e-400b-9917-6c4f34b52a2e



Assinaturas

- | | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Mario Luiz Romero Cavalcanti
mario@iagente.com.br
Assinou como parte | |
|  | José Carlos Rizoli
presidencia.executiva@indsh.org.br
Assinou como parte | <i>José Carlos Rizoli</i> |
|  | Alessandro Koenen Vieira
alessandro@iagente.com.br
Assinou como testemunha | <i>Alessandro Koenen Vieira</i> |
|  | JOSE LUIZ GASPARINI
gasparini.chzn@indsh.org.br
Assinou como testemunha | <i>JOSE LUIZ GASPARINI</i> |
|  | Erika Alves Batistella
erika.batistella@indsh.org.br
Assinou | <i>Erika Alves Batistella</i> |
|  | Ariadne Prado Tabarkiewicz
ariadne@iagente.com.br
Assinou | <i>Ariadne Prado Tabarkiewicz</i> |

Eventos do documento

29 Aug 2022, 14:21:58

Documento 901297fa-167e-400b-9917-6c4f34b52a2e **criado** por ARIADNE PRADO TABARKIEWICZ (f47b97df-1de3-45be-b711-43f364e74ab2). Email:ariadne@iagente.com.br. - DATE_ATOM: 2022-08-29T14:21:58-03:00

29 Aug 2022, 14:30:39

Assinaturas **iniciadas** por ARIADNE PRADO TABARKIEWICZ (f47b97df-1de3-45be-b711-43f364e74ab2). Email: ariadne@iagente.com.br. - DATE_ATOM: 2022-08-29T14:30:39-03:00

29 Aug 2022, 14:31:10

ARIADNE PRADO TABARKIEWICZ **Assinou** (f47b97df-1de3-45be-b711-43f364e74ab2) - Email: ariadne@iagente.com.br - IP: 170.246.203.63 (170.246.203.63 porta: 60888) - **Geolocalização: -29.8198129 -51.1271904** - Documento de identificação informado: 014.914.000-21 - DATE_ATOM: 2022-08-29T14:31:10-03:00

29 Aug 2022, 14:36:34

ALESSANDRO KOENEN VIEIRA **Assinou como testemunha** (7e69d131-2dd3-4666-bc2b-81c742dbbfce) - Email: alessandro@iagente.com.br - IP: 189.6.251.59 (bd06fb3b.virtua.com.br porta: 17930) - Documento de identificação informado: 892.447.610-68 - DATE_ATOM: 2022-08-29T14:36:34-03:00

29 Aug 2022, 14:43:08

MARIO LUIZ ROMERO CAVALCANTI **Assinou como parte** (32474aac-c66b-44ad-82af-30f4b5bf15dc) - Email: mario@iagente.com.br - IP: 187.113.208.96 (187.113.208.96.static.host.gvt.net.br porta: 24222) - Documento de identificação informado: 082.694.888-01 - DATE_ATOM: 2022-08-29T14:43:08-03:00

29 Aug 2022, 17:26:20

ERIKA ALVES BATISTELLA **Assinou** - Email: erika.batistella@indsh.org.br - IP: 187.37.10.86 (bb250a56.virtua.com.br porta: 19760) - Documento de identificação informado: 227.801.048-48 - DATE_ATOM: 2022-08-29T17:26:20-03:00

29 Aug 2022, 17:27:12

JOSÉ CARLOS RIZOLI **Assinou como parte** - Email: presidencia.executiva@indsh.org.br - IP: 187.37.10.86 (bb250a56.virtua.com.br porta: 5748) - Documento de identificação informado: 171.893.228-68 - DATE_ATOM: 2022-08-29T17:27:12-03:00

30 Aug 2022, 09:06:09

JOSE LUIZ GASPARINI **Assinou como testemunha** - Email: gasparini.chzn@indsh.org.br - IP: 131.255.81.54 (131-255-81-54.static.logicpro.com.br porta: 38134) - [Geolocalização: -2.9896826 -60.0375211](#) - Documento de identificação informado: 189.343.688-88 - DATE_ATOM: 2022-08-30T09:06:09-03:00

Hash do documento original

(SHA256):8964c46974925510f3d39f279ec274a25146db4fa18ed34be426c34a0c619b59

(SHA512):0dd0bf1a6318969cc3415950a314eb3c8b6aac0a344e8853f6af080a849d3bea64711cb283f0a24eba41dc21275dcfa286f418a2460aaceec4719ade30c11ebf

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign