

Acordo**ARLEQUIM TECHNOLOGIES LTDA**

ACORDO que entre si celebram a **ARLEQUIM TECHNOLOGIES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n°. 03.493.366/0001-38, com sede à Avenida do Batel n.º 1434, 3º andar, Bairro Batel, Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, neste ato representada, pelo Sr. **HAROLDO JACOBOWICZ**, Sócio Administrador, portador do RG n° 1.693.611-1 SESP-PR, inscrito no CPF sob o n° 454.139.169-49 e **NOELI BECKERT ISFER**, Sócia-Administradora, portadora do RG n° 1.451.312-4 SESP-PR, inscrita no CPF sob o n° 468.564.631-20, na forma de seu Estatuto Social (doravante denominada simplesmente "**ARLEQUIM**"); e

A **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM/SP S.A.**, com sede na Rua Líbero Badaró, n.º 425 – Edifício Grande São Paulo, Centro, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob n°43.076.702/0001-61, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. **JOHANN NOGUEIRA DANTAS**, portador da Cédula de Identidade n° 38.019.322-X e inscrito no CPF sob o n° 561.964.155-49 e por seu Diretor de Inovação e Arquitetura Organizacional, Sr. **ANTONIO CELSO DE PAULA ALBUQUERQUE FILHO**, portador da Cédula de Identidade n° 12.147.150-0 e inscrito no CPF sob o n° 112.970.788-10, doravante denominada "**PRODAM**".

I - DA JUSTIFICATIVA

1.1. No intuito de adequar as ações ao novo posicionamento que a ProdAm vem adotando em seu planejamento estratégico, onde a proposição de novas soluções tecnológicas para que a gestão pública seja mais eficiente e inovadora, iniciou-se um processo de celebração de acordos operacionais junto a grandes fornecedores na área da Tecnologia da Informação e Comunicação. Tal prática tem sido fundamental no domínio dessas tecnologias e na execução desse objetivo, além de possibilitar uma oferta ainda maior de produtos e serviços, com preços mais atraentes a seus clientes.

A Prefeitura de São Paulo vem desde o início da pandemia COVID-19 praticando o trabalho remoto, em todos os órgãos onde esse modelo de trabalho é viável, reduzindo a circulação e aglomeração de pessoas, preservando a saúde da população e dos seus servidores. Desde então, a PRODAM vem atuando no sentido de viabilizar tecnicamente a implementação do trabalho remoto para o maior número possível de servidores do Município, de forma a propiciar a execução das suas atividades sem restrições e com o nível de segurança adequado para não comprometer a prestação de serviços para os cidadãos.

A solução adotada para os casos em que havia necessidade de acesso a sistemas disponíveis apenas na rede interna da prefeitura, diante da mudança drástica para o novo modelo de trabalho, foi a manutenção das estações de trabalho ligadas e conectadas, permitindo o acesso a partir dos computadores pessoais dos servidores públicos.

AC-12.10/2022

Entretanto, essa solução de caráter emergencial não é adequada para a continuidade do trabalho remoto uma vez que exige espaço físico, refrigeração ambiente, computadores dedicados, o que resulta em custos adicionais com serviços de manutenção e energia elétrica.

Além disso, esse tipo de acesso pode acarretar riscos de segurança para a infraestrutura tecnológica da Prefeitura, uma vez que é totalmente dependente da política de segurança aplicada pelo usuário final em seu dispositivo pessoal, que está totalmente fora do controle da PRODAM.

Diante deste cenário, faz-se necessária a contratação de soluções, que provê um conjunto de mecanismos que permitem a disponibilização de recursos como aplicativos, sistemas cliente-servidor, estações de trabalho virtuais, propiciando uma boa experiência para os usuários, independentemente do local de trabalho e do dispositivo utilizado, com desempenho e requisitos de segurança necessários para execução das atividades, sem a necessidade de acesso a computadores dedicados na Prefeitura.

I – OBJETO

1.1. O presente Acordo objetiva viabilizar a contratação futura pela PRODAM, em procedimento específico e próprio, de produtos e serviços ARLEQUIM, observando-se os preceitos da legislação vigente, em conformidade com os seguintes Anexos:

Anexo I – Produtos

Anexo II – Serviços

Anexo III – Acordo de Nível de Serviços

Anexo IV – Políticas de Uso

1.2. Os produtos ARLEQUIM, objeto deste Acordo, compreendem Computadores Virtuais de sua titularidade, para a PRODAM e seus CLIENTES.

1.3. Os serviços ARLEQUIM, objeto deste Acordo, compreendem a Manutenção e o Suporte Técnico para os produtos descritos no item 1.2.

1.4. A assinatura do presente Acordo pelas partes não implica em compromisso de aquisição de qualquer produto ou serviço especificado neste instrumento e não gera quaisquer obrigações para nenhuma das partes.

1.5. Este Acordo estende-se a todos os órgãos e entidades vinculadas à Administração Pública do Município de São Paulo, ora denominados “CLIENTES”, aqui exemplificados, mas não limitados a: Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e outros órgãos ou entidades públicas.

AC-12.10/2022

- 1.6. Os produtos e serviços discriminados nos itens 1.2 e 1.3 serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s) denominado(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo.
- 1.6.1. A PRODAM selecionará mediante processo licitatório, nos termos da legislação aplicável, o parceiro ou representante ARLEQUIM.
- 1.6.2. A PRODAM determinará futuramente os produtos e serviços ARLEQUIM a serem efetivamente contratados através do parceiro ou representante ARLEQUIM.
- 1.6.3. No âmbito deste Termo de Acordo, a ARLEQUIM não negociará em nome do parceiro ou representante ARLEQUIM.
- 1.6.4. Os produtos e serviços a serem licitados, deverão obedecer, obrigatoriamente, ao estabelecido no Acordo de Nível de Serviços – Anexo III deste instrumento, que deverá constar obrigatoriamente em todo Contrato de Operacionalização do Acordo.
- 1.6.5. A Política de Uso dos produtos e serviços ARLEQUIM descrita no Anexo IV deste Acordo deverá constar, obrigatoriamente, em todo Contrato de Operacionalização do Acordo a ser celebrado entre a PRODAM e o parceiro ou representante ARLEQUIM.

II - CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. Os preços dos produtos e serviços ARLEQUIM, constantes nos Anexos I e II deste Acordo, têm seus valores em moeda local (Real), já contendo todos os impostos aplicáveis, podendo ser atualizados periodicamente de forma a refletir a variação de preços dos produtos.
- 2.2. Os preços dos produtos e serviços ARLEQUIM, constantes nos Anexos I e II deste Acordo, serão reajustados anualmente, de acordo com a variação IPC/FIPE ocorrida no período ou na extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo por lei, tomando-se como base, a data de início de vigência deste Acordo, nas condições estabelecidas no instrumento de contratação.
- 2.3. Eventual atualização dos preços dos produtos e serviços ARLEQUIM, constantes nos Anexos I e II deste Acordo, deverá ser encaminhada por meio eletrônico (e-mail) em formato PDF e Excel.
 - 2.3.1. A PRODAM terá o prazo de 60 (sessenta) dias a partir da data de recebimento dos novos preços dos produtos e serviços ARLEQUIM, constantes nos Anexos I e II deste Acordo, para checagem, validação e concordância da sua aplicação.
 - 2.3.2. Caso a PRODAM não se manifeste dentro do prazo de 60 (sessenta) dias, os novos preços serão considerados como aceitos.
- 2.4. Os descontos aplicados para os parceiros e representantes ARLEQUIM, nos preços dos produtos e serviços ARLEQUIM constantes nos Anexo I e Anexo II deste Acordo, são:

DESCRIÇÃO	DESCONTO
Anexo I – Produtos	10% de desconto sobre o preço mensal de cada produto
Anexo II – Serviços	10% de desconto sobre o preço unitário da hora técnica

- 2.5. A qualquer tempo, durante a vigência do Acordo, caso a ARLEQUIM altere seu modelo de negócio ou política de comercialização dos produtos e serviços especificados nos itens 1.2 e 1.3, o parceiro ou representante ARLEQUIM deverá garantir que somente serão praticados para a PRODAM após sua análise pelo prazo de até 60 (sessenta) dias. Caso a PRODAM não concorde, as partes poderão rescindir este Acordo sem ônus para nenhuma das partes.

III – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

- 3.1. Em nenhuma hipótese, a ARLEQUIM responsabilizar-se-á por perdas e danos eventualmente sofridos pela PRODAM ou por seus CLIENTES em decorrência da indevida utilização dos produtos ou serviços ARLEQUIM, seja pela PRODAM, por seus CLIENTES ou por terceiros que, a pedido da PRODAM, venham a operar indevidamente os produtos e serviços ARLEQUIM.
- 3.2. Considerando que a ARLEQUIM e seus parceiros e representantes são entidades legais independentes, a PRODAM reconhece expressamente por meio deste Acordo que a ARLEQUIM não poderá ser considerada responsável perante a PRODAM, seus CLIENTES ou quaisquer outros terceiros, por: (a) quaisquer ações ou omissões dos parceiros ou representantes ARLEQUIM, (b) qualquer descumprimento dos Contratos de Operacionalização do Acordo; (c) qualquer violação à Lei de Licitações ou quaisquer outras leis, Políticas de Uso e Termos de Serviço da ARLEQUIM; (d) quaisquer produtos e serviços adicionais, não constantes nos Anexos I e II do presente Acordo, fornecidos pelos parceiros e representantes ARLEQUIM.
- 3.3. Conforme já determinado neste Acordo, os parceiros e representantes ARLEQUIM estabelecerão seus próprios preços e condições de faturamento à PRODAM para os produtos e serviços por eles oferecidos, constantes nos Anexos I e II do presente Acordo.
- 3.4. presente limitação de responsabilidade ora pactuada decorre da boa-fé das partes, levando-se em consideração as características das relações comerciais a serem estabelecidas no âmbito deste Acordo, bem como os riscos envolvidos.
- 3.5. As Partes neste ato declaram e concordam que a limitação de responsabilidade, citada no item acima, revelou-se como fator determinante na fixação dos preços previstos nos Anexos I e II do presente Acordo.

AC-12.10/2022

IV – VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 4.1. O prazo de vigência do presente Acordo é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, ou da última assinatura digital realizada.
- 4.2. Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes que descumprir as obrigações dispostas neste instrumento e não sanar referido descumprimento em um prazo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação por escrito da parte inocente.
 - 4.2.1. A rescisão deste Acordo não implicará na rescisão automática dos Contratos de Operacionalização dele decorrentes, cabendo esta decisão unicamente à PRODAM.
- 4.3. Este Acordo será considerado automaticamente rescindido em caso de falência, liquidação ou recuperação judicial, a partir da data do requerimento do fato.

V – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 5.1. As partes obrigam-se a, no exercício de suas atividades, cumprir as disposições legais relativas à privacidade e à proteção de dados pessoais, no que for aplicável, em especial aquelas contidas na Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet) e na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).
- 5.2. As partes deverão adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 5.3. Para fins deste Acordo e perante a LGPD, fica estabelecido que a PRODAM e seus CLIENTES são os controladores dos dados e conteúdos dos Computadores Virtuais contratados e utilizados pelos seus Usuários e a eles competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- 5.4. A PRODAM e seus CLIENTES são responsáveis pelo tratamento dos dados pessoais a serem armazenados nos Computadores Virtuais, bem como pela obtenção dos consentimentos dos usuários e demais providências, em conformidade com a LGPD.
- 5.5. Para a execução dos serviços a ARLEQUIM coleta dados indispensáveis, como nome e endereço eletrônico, da PRODAM e seus CLIENTES, para realizar os cadastros e a liberação de acesso ao ambiente dos Computadores Virtuais.
- 5.6. As partes acordam que os possíveis dados pessoais tratados, no âmbito deste Acordo ou decorrentes dos Contratos de Operacionalização do Acordo, são para a finalidade específica de execução contratual, garantido que o tratamento de Dados Pessoais seja realizado com base no inciso V, artigo 7º da LGPD.

AC-12.10/2022

5.7. Após a rescisão contratual, os dados de acesso serão armazenados em conformidade com os requisitos do Marco Civil da Internet e Lei Geral de Proteção de Dados.

VI – SIGILO

- 6.1. As Partes obrigam-se, de forma recíproca, por seus administradores, sócios, gerentes, funcionários, colaboradores, terceiros contratados e subcontratados, parceiros, representantes, servidores públicos concursados, comissionados e nomeados, a manter e guardar o mais expresso, restrito e absoluto sigilo sobre dados, informações, conteúdo, especificações técnicas, fórmulas, arquitetura de ambientes e plataformas de software, relações ou informações de caráter comercial com clientes da outra parte, a que tenham acesso ou conhecimento, sob qualquer forma, dos termos e condições deste Acordo, no decorrer da sua execução ou cumprimento, sob pena de responder civil e criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por danos diretos, prejuízos materiais, perdas e danos decorrentes.
- 6.2. A obrigação pela manutenção de sigilo prevista na cláusula anterior estender-se-á por 5 (cinco) anos contados da divulgação da Informação Confidencial, uma vez que tais informações pertencem exclusivamente à Parte.

VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este Acordo obriga as partes nos limites traçados em suas cláusulas e disposições.
- 7.2. Este Acordo somente poderá ser alterado por meio de um termo de aditamento assinado por ambas as partes.
- 7.3. Tanto a PRODAM quanto a ARLEQUIM não podem ceder ou de outra forma transferir este Acordo ou quaisquer direitos e obrigações, sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte; ressalvado que a PRODAM e a ARLEQUIM podem ceder ou transferir este Acordo: (a) quando relacionado a fusão, aquisição ou venda de todos ou substancialmente todos os seus ativos, ou (b) para qualquer Afiliada ou (c) como parte de uma reorganização societária.
- 7.4. Nenhum dispositivo deste Acordo poderá ser interpretado de forma a implicar um programa de parceria, sociedade, “joint venture”, representação comercial ou qualquer outro tipo de relacionamento entre as Partes além do disposto neste Acordo.
- 7.5. Este Acordo não impede a participação direta da ARLEQUIM, sem a participação de parceiros ou representantes, em outros procedimentos licitatórios não vinculados a este Acordo, inclusive no âmbito do Estado de São Paulo.
- 7.6. A execução deste Acordo e de todo Contrato de Operacionalização do Acordo até o seu encerramento, será fiscalizado pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo, por auditoria dirigida à PRODAM ou a qualquer de seus CLIENTES.

AC-12.10/2022

7.7. Este Acordo poderá ser assinado em duas ou mais vias originais, cada qual considerada um original e todas consideradas em conjunto com um único e mesmo documento. As partes poderão assinar e entregar este Acordo por transmissão eletrônica.

VIII – FORO

8.1. As partes elegem o fora da Comarca de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Acordo, com expressa renúncia de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

8.2. E por estarem assim, justas e contratadas, as partes assinam este Acordo em 2 (duas) vias de igual teor e forma na presença das 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, 25 de outubro de 2022.

PRODAM: **JOHANN NOGUEIRA DANTAS**
Diretor Presidente

ANTONIO CELSO DE PAULA ALBUQUERQUE FILHO
Diretor de Inovação e Arquitetura Organizacional

ARELQUIM: **HAROLDO JACBOVICZ**
Sócio Administrador

NOELI BECKERT ISFER
Sócia Administradora

I – COMPUTADORES VIRTUAIS

Produto	Configuração Padrão			Preços (R\$)
	vCPU	Memória RAM (GB)	Armazenamento (GB)	
ARLEQUIM-01	1	2	64	185,00
ARLEQUIM-02	1	4	64	202,50
ARLEQUIM-03	1	4	128	230,00
ARLEQUIM-04	2	4	64	221,25
ARLEQUIM-05	2	4	128	248,75
ARLEQUIM-06	2	4	256	305,00
ARLEQUIM-07	2	8	64	258,75
ARLEQUIM-08	2	8	128	286,25
ARLEQUIM-09	2	8	256	342,50
ARLEQUIM-10	2	16	64	378,75
ARLEQUIM-11	2	16	128	406,25
ARLEQUIM-12	2	16	256	476,25
ARLEQUIM-13	4	8	64	291,25
ARLEQUIM-14	4	8	128	318,75
ARLEQUIM-15	4	8	256	361,25
ARLEQUIM-16	4	8	512	451,25
ARLEQUIM-17	4	16	64	411,25
ARLEQUIM-18	4	16	128	438,75
ARLEQUIM-19	4	16	256	495,00
ARLEQUIM-20	4	16	512	597,50
ARLEQUIM-21	6	12	128	416,25
ARLEQUIM-22	6	12	256	472,50
ARLEQUIM-23	6	12	512	575,00
ARLEQUIM-24	6	16	128	481,25
ARLEQUIM-25	6	16	256	536,25
ARLEQUIM-26	6	16	512	640,00
ARLEQUIM-27	8	16	128	513,75
ARLEQUIM-28	8	16	256	570,00
ARLEQUIM-29	8	16	512	672,50
ARLEQUIM-30	8	32	128	733,75
ARLEQUIM-31	8	32	256	790,00
ARLEQUIM-32	8	32	512	892,50

AC-12.10/2022

II – ACELERAÇÃO GRÁFICA (vGPU)

2.1. O preço a seguir deverá ser acrescido ao preço da Configuração Padrão escolhida na tabela do item I – COMPUTADORES VIRTUAIS deste Anexo.

Produto	vGPU (GB)	Preços (R\$)
ARLEQUIM-G-1	1	187,78
ARLEQUIM-G-2	2	231,11
ARLEQUIM-G-3	4	313,33
ARLEQUIM-G-4	8	468,89

III – UPGRADES DE vCPU, Memória RAM (GB) e ARMAZENAMENTO (GB)

3.1. A tabela a seguir contempla os preços unitários de upgrade e devem ser calculados considerando:

3.1.1. vCPU: preço unitário para upgrade de cada 1 vCPU de processamento.

3.1.2. Memória RAM: preço unitário para upgrade de cada 2 GB de memória.

3.1.3. Armazenamento: preço unitário para upgrade de cada 64 GB de armazenamento SSD.

vCPU	Memória RAM (GB)	Armazenamento (GB)	Preços (R\$)
1	-	-	23,00
-	2	-	39,00
-	-	64	35,00

3.2. O resultado do cálculo do upgrade deverá ser acrescido ao preço da Configuração Padrão escolhida na tabela do item I – COMPUTADORES VIRTUAIS deste Anexo.

ANEXO II – SERVIÇOS

I – MANUTENÇÃO

- 1.1. A ARLEQUIM será responsável pela manutenção do ambiente tecnológico em que os Computadores Virtuais estarão hospedados, de forma a manter as operações em conformidade com o nível mínimo de disponibilidade estabelecido no Acordo de Nível de Serviços – Anexo III deste instrumento.
- 1.2. A ARLEQUIM será responsável pela integridade e backup da infraestrutura e componentes dos Computadores Virtuais. Será de responsabilidade da PRODAM e de seus CLIENTES manter o backup em dispositivos externos dos seus arquivos pessoais, por ele gerados, armazenados ou transferidos para o Computador Virtual.
- 1.3. A manutenção dos softwares, aplicativos ou quaisquer outros recursos instalados pelos usuários nos Computadores Virtuais serão de responsabilidade da PRODAM e de seus CLIENTES.
- 1.4. A PRODAM poderá demandar horas técnicas de manutenção para casos especiais próprios ou de seus CLIENTES.
- 1.5. As solicitações de serviços de manutenção deverão ser registradas pela ARLEQUIM em sistema próprio de controle de chamados técnicos, que deverá permitir o registro de informações relativas ao tipo da solicitação, classificação e a quantidade de horas técnicas despendidas para a realização do serviço, bem como a solução aplicada.
- 1.6. Entende-se como hora técnica o tempo despendido por uma equipe técnica, composta por diversos perfis profissionais, para atendimento de uma solicitação de manutenção.
- 1.7. Preço da hora de serviços técnicos, já incluso todos os impostos, encargos e contribuições:

Manutenção	Preço (R\$)
Hora de Serviço Técnico	400,00

II – SUPORTE

- 2.1. Os Suporte de 1º Nível deverá ser realizado pela PRODAM para os usuários finais dos Computadores Virtuais.
- 2.1.1. Quando uma ocorrência não for solucionada no 1º Nível, será acionado o Suporte de 2º Nível, que deverá ser realizado pelos parceiros ou representantes da ARLEQUIM contratados pela PRODAM.
- 2.1.2. As solicitações de serviços de suporte de 2º Nível deverão ser registradas pelos parceiros e representantes ARLEQUIM em sistema próprio de controle de chamados técnicos, que deverá permitir o registro de informações relativas ao tipo da solicitação, classificação e a quantidade de horas técnicas despendidas para a realização do serviço, bem como a solução aplicada.
- 2.2. Quando uma ocorrência não for solucionada no 2º Nível, será acionado o Suporte de 3º Nível, que deverá ser realizado diretamente pela ARLEQUIM para seus parceiros ou representantes.
- 2.2.1. As solicitações de serviços de suporte de 3º Nível deverão ser registradas pela ARLEQUIM em sistema próprio de controle de chamados técnicos, que deverá permitir o registro de informações relativas ao tipo da solicitação, classificação e a quantidade de horas técnicas despendidas para a realização do serviço, bem como a solução aplicada.
- 2.3. A PRODAM poderá contratar horas técnicas de suporte remoto ou presencial, inclusive capacitação, para si ou para seus CLIENTES.
- 2.4. Entende-se como hora técnica o tempo despendido por um profissional para atendimento de uma solicitação de suporte técnico.
- 2.5. Preço da hora técnica de serviço de suporte, já incluso todos os impostos, encargos e contribuições:

Suporte	Preço (R\$)
Hora Técnica	400,00

ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

- 1.1. Os itens seguintes estabelecem os níveis mínimos de serviço após as ativações dos Computadores Virtuais.
- 1.2. O percentual mínimo de disponibilidade mensal para cada Computador Virtual será de 99%.
- 1.3. Ao final de cada período mensal de apuração será calculado o Percentual de Disponibilidade Mensal para cada Computador Virtual utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{PDM (\%)} = \{1 - [\text{PI} / (1440 \times \text{N})]\} \times 100$$

Onde:

PDM (%) = Percentual de Disponibilidade Mensal.

PI = Período total de interrupção no período mensal (em minutos).

N = Número de dias no período mensal.

1440 = Total de minutos no período de 24 horas.

- 1.4. Caso o Percentual de Disponibilidade Mensal (PDM) de um Computador Virtual não atinja o mínimo estabelecido (99%), a penalidade aplicada pela PRODAM será de 2% do preço unitário mensal relativo ao Computador Virtual que não atingiu o índice mínimo.
- 1.5. Não deverão ser considerados no cálculo do Percentual de Disponibilidade Mensal (PDM) de um Computador Virtual:
 - 1.5.1. Interrupções do Computador Virtual causada por problema no equipamento de acesso (notebook, microcomputador ou tablet), incluindo comunicação com a internet.
 - 1.5.2. Manutenções programadas pela ARLEQUIM que imponham o desligamento temporário do Computador Virtual, desde que a PRODAM seja comunicada do desligamento programado com antecedência mínima de 48 horas.
 - 1.5.3. Interrupções do Computador Virtual causadas pelo usuário, como por exemplo, instalação de software e/ou alterações de configurações que comprometam o funcionamento do sistema operacional do Computador Virtual.

ANEXO IV – POLÍTICAS DE USO

- 1.1. O serviço prestado não viola na forma da lei civil e penal brasileira, qualquer direito autoral de softwares, marcas, tecnologias. As atualizações da plataforma e ambiente para o correto funcionamento dos Computadores Virtuais são de responsabilidade da ARLEQUIM.
- 1.2. A ARLEQUIM não garante que os serviços serão prestados ininterruptamente e isentos de falhas, sendo que a única forma de ressarcimento por eventuais defeitos ou falhas é o desconto pelo período de indisponibilidade, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviços, Anexo III deste Acordo. A responsabilidade por eventuais perdas e danos à PRODAM decorrente de consequência direta e imediata dos defeitos ou falhas de indisponibilidade estão limitadas aos danos diretos comprovados até o valor total do preço do Computador Virtual afetado no mês.
- 1.3. A ARLEQUIM não se responsabiliza perante a PRODAM e seus CLIENTES pelos resultados produzidos pelo uso dos Computadores Virtuais, caso este seja afetado por softwares instalados ou utilizados pelos seus usuários finais, bem como pelo cometimento de crimes cibernéticos.
- 1.4. A ARLEQUIM não se responsabiliza por problemas de funcionamento de softwares instalados pela PRODAM e seus CLIENTES; pelos danos ou prejuízos decorrentes de qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer dos seus conteúdos ou outros dados.
- 1.5. A ARLEQUIM não tem acesso ou gerenciamento do conteúdo dos Computadores Virtuais da PRODAM e de seus CLIENTES, que são de suas exclusivas responsabilidades. A ARLEQUIM não será responsável por qualquer conteúdo da informação trafegada pela PRODAM e de seus CLIENTES.
- 1.6. A ARLEQUIM não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de usuários finais da PRODAM ou de seus CLIENTES e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers/crackers”).
- 1.7. A PRODAM e seus CLIENTES não devem armazenar ou instalar nos Computadores Virtuais conteúdos, aplicações, vírus, sistemas ou software maliciosos que prejudiquem, interrompam, danifiquem ou causem prejuízos de qualquer natureza ao desempenho do ambiente, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços, independentemente de aviso, notificação ou da respectiva apuração das perdas e danos.
- 1.8. A PRODAM é a única responsável sem solidariedade da ARLEQUIM seja a que título for, por todos os dados, arquivos, softwares, programas e/ou conteúdo armazenados por ela ou seus CLIENTES nos Computadores Virtuais, bem como pelos usos dos conteúdos por parte dos seus Usuários, garantindo que os conteúdos e suas utilizações não violem quaisquer políticas ou leis aplicáveis, ou seja, a PRODAM e seus CLIENTES são

AC-12.10/2022

inteiramente responsáveis pelo desenvolvimento, conteúdo, operação, informação trafegada e usos dos Computadores Virtuais.

- 1.9. A Responsabilidade pela rotina de backup (cópias de segurança) dos arquivos e softwares pessoais instalados nos Computadores Virtuais compete exclusivamente à PRODAM e seus CLIENTES. A ARLEQUIM não tem obrigação ou responsabilidade por qualquer perda, alteração, destruição, dano, corrupção ou recuperação do conteúdo dos Computadores Virtuais.
- 1.10. Na forma da lei civil e penal brasileira, a PRODAM e seus CLIENTES se comprometem a respeitar os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos quanto às eventuais indenizações, perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.