

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COLOCATION

MAIS IP LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 35.898.258/0001-31, com sede na Avenida Marcos Penteado Ulhôa Rodrigues, 939, andar 8 Edif. Jacarandá – Torre I, Tamboré, na cidade de Barueri/SP, CEP: 06460-040, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada CONTRATADA ou MAIS IP; e as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, doravante denominadas CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros ou sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO**: designa o instrumento de adesão a este Contrato que determina o início de sua vigência, que completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterada através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados pelo(s) representante(s) legal(is) de cada parte.

1.1.2. **SAC**: Serviço disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento de seus CLIENTES através de comunicação por telefone, internet ou outros meios disponibilizados e informados pela CONTRATADA.

1.1.3. **SLA**: Acordo de nível de serviço constante no Anexo I deste Contrato, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento, onde são definidos os níveis mínimos de qualidade dos serviços.

1.1.4. **USO IMPRÓPRIO**: toda e qualquer ação do cliente que esteja em desacordo com o descrito neste contrato e seus Anexos e que acabe por provocar indisponibilidade aleatória, portanto não programada.

1.1.5. **OPERAÇÃO INDEVIDA**: trata-se da manipulação de ativos e infraestrutura da CONTRATADA pelo cliente, sem a concordância expressa e específica da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de colocation pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, através do qual a CONTRATADA se compromete a hospedar os equipamentos do CLIENTE em sua infraestrutura, incluindo os recursos de energia elétrica, climatização, detecção e combate a incêndios e segurança necessárias, de acordo com os limites e condições previstas neste Contrato e TERMO DE CONTRATAÇÃO, enquanto que o CLIENTE se compromete a realizar os pagamentos avençados neste instrumento e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.2. O tipo de infraestrutura a ser cedida ao CLIENTE, o tamanho do espaço a ser disponibilizado, o volume de equipamentos permitidos no espaço cedido, a carga de energia elétrica a ser fornecida, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, serão especificamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte essencial à celebração deste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Como condição essencial para a prestação do serviço, o CLIENTE deverá atender aos requisitos técnicos explicitados neste Contrato e Anexos, isentando a CONTRATADA de qualquer

incompatibilidade vislumbrada entre os sistemas e hardwares do CLIENTE e a infraestrutura da CONTRATADA.

3.2. Quando o CLIENTE utilizar equipamento próprio, ou contratado de terceiros que não diretamente da CONTRATADA, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as conseqüências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos serviços.

3.2.1. A utilização de equipamentos da CONTRATADA deve estar prevista expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo sujeita a contraprestação financeira distinta.

3.3. Os dados armazenados nos equipamentos do CLIENTE são de inteira responsabilidade do CLIENTE, que deverá realizar periodicamente backups de seus dados em mídia removível, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados.

3.5. O prazo de instalação e ativação dos serviços será aquele indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, podendo sofrer variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

3.6. O CLIENTE tem ciência e concordância que o serviço poderá ser afetado por fatores externos, o que não constituirá infração ao presente contrato. O CLIENTE também concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e ainda, por fatores fora do controle da CONTRATADA.

3.7. Em caso de não cumprimento das garantias mínimas de qualidade previstas no SLA (Anexo I), a CONTRATADA concederá descontos nas faturas do CLIENTE de forma proporcional ao tempo de efetiva indisponibilidade comprovada do serviço, a serem restituídos na fatura do mês subsequente, limitado ao valor mensal do referido serviço, conforme definido no SLA (Anexo I). A interrupção dos serviços não constitui descumprimento ou infração ao contrato, sendo os descontos concedidos a única penalidade passível de imposição à CONTRATADA.

3.7.1. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

3.7.1.1. Interrupções inferiores a 15 (quinze) minutos consecutivos;

3.7.1.2. Interrupções programadas pela CONTRATADA, desde que notificadas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência;

3.7.1.3. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da CLIENTE, seus empregados, sub-contratados, representantes, prepostos e/ou clientes;

3.7.1.4. Interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos do CLIENTE ou de sua responsabilidade;

3.7.1.5. Interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos e infraestrutura que não seja do controle direto da CONTRATADA;

3.7.1.6. Realização de testes, ajustes e manutenções necessárias à utilização dos serviços e equipamentos, desde que notificadas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência;

3.7.1.7. Quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

3.8. As Partes acordam, desde já, que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA face ao CLIENTE em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços objeto deste instrumento.

3.9. Interrupções do serviço comprovadamente causadas por condutas ou atos de responsabilidades do CLIENTE ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste Contrato, e sendo de

comprovada culpa do CLIENTE, este poderá ser submetido às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

3.10. O presente instrumento não compreende a prestação de serviços de acesso à internet ou a disponibilização dos dados armazenados nos equipamentos do CLIENTE para visualização através da rede mundial de computadores.

3.11. Da mesma forma, a CONTRATADA não será obrigada a disponibilizar mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados ao CLIENTE, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação e uso de seus dados, a realização de backups, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de seus dados e equipamentos.

3.12. O CLIENTE deverá encaminhar comunicação formal à CONTRATADA, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo os nomes e informações de contato do CLIENTE e pessoas autorizadas pelo CLIENTE a ter acesso à infraestrutura disponibilizada pela CONTRATADA, sendo este acesso limitado aos representantes do CLIENTE previamente registrados e identificados. O acesso de outras pessoas dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATADA. Os representantes do CLIENTE somente terão acesso ao local específico onde estiverem hospedados seus respectivos equipamentos, e estão terminantemente proibidos de terem acesso a outros locais sem estarem acompanhados por um representante da CONTRATADA.

3.13. O CLIENTE deverá encaminhar à CONTRATADA a relação completa dos equipamentos que forem hospedados na infraestrutura da CONTRATADA, e ainda, deverá manter a CONTRATADA atualizada em relação à retirada e substituição de qualquer equipamento, sempre por escrito e previamente.

3.13.1. Em caso de furto ou perda de qualquer dos equipamentos hospedados na infraestrutura da CONTRATADA, sendo de comprovada culpabilidade da CONTRATADA, esta se responsabilizará exclusivamente pela reposição do equipamento, segundo a especificação indicada pelo CLIENTE na relação prevista no Item 3.13, não se responsabilizando por quaisquer outras perdas, danos diretos ou indiretos, ou lucros cessantes.

3.13.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por furto ou perda de equipamentos que não estejam relacionados na relação prevista no Item 3.13, ou de equipamentos que já tenham sido objeto de retirada ou substituição, ou ainda pelos dados inseridos nos equipamentos, haja vista a obrigação do CLIENTE realizar backups periódicos, nos termos da Cláusula 3.3.

3.14. É vedado ao CLIENTE, por si, seus empregados, prepostos ou terceiros, modificar, reorganizar, desconectar, remover ou reparar equipamentos eventualmente fornecidos pela CONTRATADA sem a prévia e expressa autorização desta. Também são vedados o registro de filial ou outro estabelecimento do CLIENTE no endereço da infraestrutura da CONTRATADA, bem como a manutenção de estoques na infraestrutura da CONTRATADA.

3.15. A CONTRATADA executará as atividades necessárias à prestação dos serviços, porém não será responsável por qualquer descontinuidade decorrente de casos fortuitos ou de força maior, falhas e/ou problemas de compatibilidade ou vícios em produtos, equipamentos ou serviços próprios do CLIENTE ou de terceiros por ele contratados, ainda, pela má utilização, negligência, culpa ou omissão por parte do CLIENTE.

3.16. O presente instrumento não pressupõe ou acarreta a transferência tácita ou expressa de quaisquer direitos autorais, intelectuais, patrimoniais e licenças relacionadas a qualquer bem tangível ou intangível envolvido na prestação dos serviços, que continuarão sob o domínio, posse ou propriedade exclusiva da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pelos serviços de colocação objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a forma, as

condições e a data de cada pagamento. Outros serviços eventualmente solicitados à CONTRATADA pelo CLIENTE serão acordados em instrumento contratual autônomo, por escrito.

4.2. Os valores dos serviços previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO não incluem os tributos incidentes, os quais serão praticados em conformidade com as alíquotas vigentes na data do faturamento. O CLIENTE autoriza e concorda com a majoração dos valores dos serviços, acrescendo aos mesmos os valores correspondentes aos tributos incidentes.

4.3. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua ativação, observadas as hipóteses previstas na Cláusula Quinta. O valor referente ao mês de ativação ou de desativação dos Serviços será proporcional ao número de dias em que os Serviços estiverem ativados em um mês comercial, considerado como de 30 (trinta) dias corridos.

4.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, ou reajustados em menor prazo, sempre que a legislação vigente autorizar, com base na variação do IGPM, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recomponha a perda de valor aquisitivo monetário, ou por outro índice legal equivalente que venha a substituí-lo, tendo como data base a assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.5. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO acarretará na obrigação do CLIENTE pagar a CONTRATADA, além da quantia devida, multa moratória de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, mais correção monetária pela variação IGPM, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recomponha a perda de valor aquisitivo monetário, sem prejuízo do direito à indenização por eventuais perdas e danos suplementares.

4.6. Na eventualidade do não recebimento da fatura em tempo hábil, o CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, até o dia anterior à respectiva data do vencimento, onde a CONTRATADA emitirá nova fatura para pagamento, sob pena de não isentar o CLIENTE das penalidades decorrentes de atrasos no pagamento.

4.7. Constatando o CLIENTE qualquer divergência ou irregularidade na fatura de pagamento, deverá em até 15 (quinze) dias após a emissão da fatura impugnar a fatura e comunicar o fato por escrito à CONTRATADA, sem prejuízo do pagamento pelo CLIENTE do valor total da fatura contestada e das subseqüentes faturas de prestação de serviços.

4.7.1. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias a partir do recebimento da comunicação, para efetuar as apurações cabíveis e comunicar ao CLIENTE o resultado, com a fundamentação correspondente. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da CONTRATADA, a impugnação será presumida como procedente.

4.7.2. Em caso de procedência da impugnação, a CONTRATADA concederá em favor do CLIENTE, no mês subseqüente, um crédito correspondente ao valor apurado como procedente.

4.8. O CLIENTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

4.9. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência, isenção ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza e cede à CONTRATADA o direito de ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação posterior.

4.10. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, objeto do presente Contrato, em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da CONTRATADA e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

4.11. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos previstos no Item 4.10 da presente Cláusula, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

4.12. Fica garantida à CONTRATADA a oferta dos valores e recebíveis gerados em razão da execução deste Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, como caução, aval, fiança ou qualquer espécie de garantia para viabilizar a execução de seus negócios e obrigações, pelo que desde já concorda o CLIENTE.

4.13. As alterações na prestação do serviço, por solicitação do CLIENTE, que envolvam mudanças na configuração do referido serviço, a exemplo de mudança no local de instalação ou do tamanho do espaço a ser disponibilizado, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CLIENTE. Neste caso, qualquer alteração só será válida após formalizada previamente por escrito, mediante aditivo contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão considerados ativados técnica e comercialmente na data em que for assinada a respectiva Ordem de Serviço pelas partes. Declara o CLIENTE que o preposto ou parte signatária da Ordem de Serviço possui poderes para assinar tal instrumento e, portanto, para autorizar o início do faturamento dos serviços pela CONTRATADA.

5.1.1. Caso o CLIENTE ou seu Preposto investido de poder se recuse a assinar a Ordem de Serviço, mesmo após a realização pela CONTRATADA de todos os testes necessários, e não se manifeste a respeito dessa recusa em um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, as Partes desde já concordam que a ativação dos serviços será considerada como aceita por parte do CLIENTE. Nessa hipótese, a assinatura pelo CLIENTE da Ordem de Serviço será suprida através da emissão, pela CONTRATADA ao CLIENTE, de um relatório de ativação assinado pelo técnico responsável pelo projeto.

5.2. O CLIENTE poderá contestar a ativação dos serviços em um prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura da Ordem de Serviço, ficando desde já ajustado que tal contestação deverá ser efetuada por meio da central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA. A não manifestação do CLIENTE, no devido prazo, importará na confirmação tácita da data de ativação dos serviços, que corresponderá à data de assinatura da Ordem de Serviço, conforme previsto no item 5.1. acima.

5.3. Caso o CLIENTE conteste a ativação dos serviços, novos testes deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação dos serviços será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pela CONTRATANTE, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento previsto na Cláusula 5.1. Não se encontrando qualquer falha ou irregularidade, a data de ativação será aquela constante na Ordem de Serviço.

5.3.1. A CONTRATADA somente aceitará reclamações que digam respeito à ativação dos serviços quando estes não estiverem atendendo às especificações mencionadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

5.4. Caso o CLIENTE não atenda aos requisitos técnicos, operacionais e de equipamentos sob sua responsabilidade, a CONTRATADA deverá fazer constar do Relatório de Visita Técnica tais pendências e concederá ao CLIENTE o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a sua regularização. Caso, transcorrido este prazo, o CLIENTE não tenha atendido aos requisitos referidos acima, estará a CONTRATADA automaticamente autorizada a iniciar o faturamento dos serviços (ativação comercial), independentemente de sua utilização efetiva pelo CLIENTE.

CLÁUSULA SEXTA – DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MANUTENÇÃO

6.1. A instalação dos equipamentos poderá ser efetuada pela CONTRATADA ou pelo CLIENTE, sendo esta definição expressa no TERMO DE CONTRATAÇÃO, local em que se constará os respectivos valores de instalação, caso esta seja efetuada pela CONTRATADA.

6.2. Sendo a instalação efetuada diretamente pelo CLIENTE, este será o único e exclusivo responsável por qualquer problema ou incompatibilidade decorrente da instalação, seja a que título for, devendo o CLIENTE observar o prazo de instalação dos equipamentos previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena da CONTRATADA considerar os serviços ativados, na forma da Cláusula 5.4, autorizando a CONTRATADA a iniciar o seu faturamento dos serviços.

6.3. Em caso de ocorrência de alguma interrupção nos serviços objeto deste contrato, o CLIENTE deverá abrir de imediato chamado técnico perante a CONTRATADA, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar pela interrupção respectiva, e por conseguinte, não conceder os descontos proporcionais ao período de indisponibilidade.

6.4. A CONTRATADA se compromete em manter sempre ativo o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) visando a manutenção dos serviços, que poderá ser contatado pelo CLIENTE através do número telefônico **(11) 3230-2819** ou e-mail suporte@maisip.com.br.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

7.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade do CLIENTE:

7.1.1. Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

7.1.2. Fazer uso dos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

7.1.3. Responsabilizar-se pelo uso e regularidade dos equipamentos de sua propriedade e dos softwares nele incluídos, devendo ambos serem de origem idônea e comprovada, além de serem devidamente homologados ou certificados pelas agências, órgãos ou institutos competentes, quando for o caso.

7.1.4. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

7.1.5. Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas através do presente Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, sem prévia e específica concordância da CONTRATADA, por escrito.

7.1.6. Comunicar a CONTRATADA através da sua central de atendimento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho dos serviços prestados.

7.1.7. Repassar à CONTRATADA relação completa dos equipamentos que forem hospedados na infraestrutura da mesma, e ainda, manter a CONTRATADA atualizada em relação à substituição de qualquer equipamento.

7.1.8. Encaminhar à CONTRATADA comunicação formal com a relação e identificação completa das pessoas autorizadas a ter acesso à infraestrutura da CONTRATADA.

7.1.9. Atender aos requisitos técnicos explicitados neste Contrato e Anexos, isentando a CONTRATADA de qualquer incompatibilidade vislumbrada entre os sistemas e hardwares do CLIENTE e a infraestrutura da CONTRATADA.

7.1.10. Disponibilizar mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação e uso de seus dados, a realização de backups, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de seus dados e equipamentos.

7.1.11. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade da CONTRATADA:

8.1.1. Disponibilizar a infraestrutura objeto deste contrato, com todos os recursos de energia elétrica, climatização, detecção e combate a incêndio e segurança necessárias, de acordo os limites e condições deste contrato e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.1.2. Garantir a manutenção do serviço por meio de atendimento via SAC, sanando as interrupções e indisponibilidades vislumbradas.

8.1.3. Conceder ao CLIENTE descontos proporcionais ao período de indisponibilidade, na próxima fatura e limitada ao seu valor total (conforme parâmetros previstos no SLA – Anexo I), salvo nas hipóteses previstas nas Cláusula 3.7.1 a 3.7.7 deste instrumento, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade.

8.1.4. Disponibilizar, aos funcionários e prepostos do CLIENTE, devidamente registrados e identificados, acesso irrestrito ao local onde os equipamentos do CLIENTE estão hospedados, 24 horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, observados tão somente os procedimentos de portaria da CONTRATADA.

8.1.5. Promover a ativação e instalação dos serviços, caso contratada, nos prazos previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente instrumento e na legislação de regência, ressalvando-se que estes prazos podem apresentar variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contra-prestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

8.1.6. Comunicar, por qualquer meio, ao CLIENTE acerca da existência de pendências de sua responsabilidade que impeçam a ativação dos serviços contratados.

8.1.7. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

8.1.9. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. É de inteira responsabilidade do CLIENTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à utilização dos serviços, ou relativos aos dados incluídos nos equipamentos do CLIENTE, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais.

9.2. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas pelo CLIENTE, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção e armazenamento de qualquer tipo de base dados considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

9.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por invasão efetuada por pessoas não autorizadas, ou por ataque de hackers, ou por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na internet, na infraestrutura de telecomunicações, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

9.4. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos serviços não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por falhas nos equipamentos e sistemas do CLIENTE.

9.5. Serão igualmente de responsabilidade da CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de sua infraestrutura ou equipamentos aos requisitos técnicos informados pela CONTRATADA.

9.6. A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato.

9.7. A CONTRATADA não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo e base de dados armazenada pelo CLIENTE, isentando-se a CONTRATADA nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou anti-ético por parte do CLIENTE.

9.8. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

9.9. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária.

9.10. A CONTRATADA poderá ceder, transferir ou subcontratar terceiros para a realização das atividades relativas ou derivadas da execução deste Contrato, a seu exclusivo critério.

9.11. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

9.12. As partes reconhecem que o prazo inicialmente previsto para ativação dos serviços pode apresentar variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contra-prestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

9.13. A CONTRATADA não se responsabiliza por perda ou invasão de dados em virtude da deficiência dos mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados implantados pelo CLIENTE, assim como por deficiências nas restrições de acesso e controle de violação de dados e equipamentos implantados pelo CLIENTE, e ainda, por atrasos ou inércia do CLIENTE na realização de backups.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

10.1. A vigência do presente contrato inicia-se a partir da assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, se estendendo pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, salvo se outro prazo for estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo renovado automaticamente por igual período e condições, salvo em caso de manifestação por escrito, em sentido contrário, por qualquer das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INDEPENDÊNCIA ENTRE AS PARTES

11.1. Este contrato obriga as partes contratantes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as partes contratantes, sendo certo que: (i) as partes neste contrato são autônomas e independentes entre si; (ii) os empregados de uma parte não serão considerados empregados da outra parte sob qualquer pretexto, sendo certo que não há cessão de mão de obra prevista no escopo da prestação dos serviços objeto deste contrato; (iii) nenhuma disposição deste contrato deverá

ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as partes contratantes ou os funcionários das mesmas, permanecendo cada parte responsável pelo recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de seus respectivos funcionários, bem como pelo pagamento dos tributos e contribuições, inclusive sociais, incidentes sobre suas respectivas atividades; e, (iv) inexistente e inexistirá solidariedade ativa ou passiva de qualquer natureza entre as partes contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

12.2 As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

12.3 A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

12.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

12.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

12.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à parte lesada a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, mediante notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte infratora nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

13.1.1. Infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

13.1.2. Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta dias);

13.1.3. Se qualquer das partes for submetida a procedimento de recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa.

13.2. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

13.2.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 60 (sessenta) dias antes do término de vigência deste instrumento.

13.2.1.1. Denunciado o presente contrato até o prazo de 60 (sessenta) dias antes de seu término, deverão as partes, contudo, cumprir todas as obrigações que lhe competem até o fim do período de vigência contratual, devendo ainda, a parte denunciante, estar em dia com todas suas obrigações.

13.2.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

13.2.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua ocorrência.

13.2.4. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

13.3. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

13.3.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, com a restituição ao CLIENTE dos equipamentos outrora hospedados na infraestrutura da CONTRATADA.

13.3.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

13.3.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato.

13.4. A rescisão deste Contrato por solicitação ou por culpa do CLIENTE não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato.

13.5. A solicitação pelo CLIENTE da redução dos serviços objeto do presente contrato, a exemplo da redução do tamanho da infraestrutura disponibilizada ou da quantidade de equipamentos hospedados, será considerada rescisão parcial deste contrato, pelo que aplicar-se-á as penalidades previstas na Cláusula Décima Quarta, Itens 14.2.1 a 14.2.3, proporcionalmente ao valor reduzido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, à parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) dos valores totais previstos para este contrato no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, ressalvado o disposto na Cláusula 14.1.1 e 14.4.

14.1.1. A interrupção dos serviços não constitui descumprimento ou infração ao contrato, sendo os descontos concedidos a única penalidade passível de imposição à CONTRATADA.

14.2. Optando o CLIENTE pela rescisão do presente Contrato em época anterior ao período de vigência assinalado no presente Contrato sujeitará o CLIENTE ao pagamento das seguintes penalidades, sem prejuízo do vencimento antecipado de todas as parcelas e pagamento de qualquer saldo devedor remanescente até a data da efetiva rescisão, indenização por danos superiores, bem como de demais sanções previstas em lei e neste Contrato:

14.2.1. No caso da rescisão ocorrer no primeiro terço do período de Vigência do Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA, a título de multa penal, a quantia equivalente a 60% (sessenta por cento) da remuneração mensal aplicável ao Serviço cancelado, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em caso de redução dos serviços, esta multa penal incidirá sobre o valor reduzido por solicitação do CLIENTE, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes;

14.2.2. No caso da rescisão ocorrer no segundo terço do período de Vigência do Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA, a título de multa penal, a quantia equivalente a 50% (cinquenta por cento) da remuneração mensal aplicável ao Serviço cancelado, multiplicada pelo número de meses de contratação remanescentes, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em caso de redução dos serviços, esta multa penal incidirá sobre o valor reduzido por solicitação do CLIENTE, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes;

14.2.3. No caso da rescisão ocorrer a partir do último terço do período de Vigência do Contrato, inclusive, o CLIENTE pagará à CONTRATADA, a título de multa penal, a quantia equivalente a 40% (quarenta por cento) da remuneração mensal aplicável ao Serviço cancelado, multiplicada pelo número de meses de contratação remanescentes, conforme

indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em caso de redução dos serviços, esta multa penal incidirá sobre o valor reduzido por solicitação do CLIENTE, multiplicado pelo número de meses de contratação remanescentes;

14.3. A formalização da rescisão antecipada pelo CLIENTE deverá ser efetuada mediante notificação à CONTRATADA, justificando o motivo correspondente, com antecedência de 60 (sessenta) dias, sem prejuízo das penalidades acima relacionadas.

14.4. A responsabilidade de cada uma das Partes está limitada incondicionalmente ao montante integral fixado no presente Contrato, TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. A falta ou demora no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio garantido por este Contrato não significará a renúncia ao exercício de tal direito, mas tão somente ato de mera liberalidade, não constituindo em novação, precedente invocável, alteração tácita de seus termos, nem direito adquirido pela outra parte.

15.2. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

15.3. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

15.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse sido parte da contratação.

15.5. O presente instrumento, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, representa a íntegra dos entendimentos entre as Partes com relação ao seu objeto, substituindo e tornando sem efeito todos os acordos escritos ou verbais celebrados anteriormente em relação ao presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1. O ASSINANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

16.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

16.1.2. Dados relacionados ao endereço do ASSINANTE tendo em vista a necessidade da PRESTADORA identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

16.1.3. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no extrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do ASSINANTE perante esta PRESTADORA.

16.2. Os dados coletados com base no legítimo interesse do ASSINANTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da PRESTADORA, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 16.1 não são exaustivas.

16.2.1. A PRESTADORA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

16.2.2. O ASSINANTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da PRESTADORA bem como do ASSINANTE.

16.3. O ASSINANTE possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

16.3.1. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o ASSINANTE deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

16.3.2. O ASSINANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da PRESTADORA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

16.4. Em eventual vazamento indevido de dados a PRESTADORA se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

16.5. A PRESTADORA informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

16.5.1. A PRESTADORA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

16.6. Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 16.3. Passado o termo de guarda pertinente a PRESTADORA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO FORO

17.1. E, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Barueri/SP, 07 de maio de 2021.

**CARLOS
EDUARDO
IGNEZ:
22076494820**

Assinado digitalmente por CARLOS
EDUARDO IGNEZ:22076494820
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria
da Receita Federal do Brasil - RFB,
ou=RFB e CPF A1, ou=(EM BRANCO),
ou=3098748000197, ou=CARLOS
EDUARDO IGNEZ:22076494820
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: Barueri
Data: 2021.05.10 11:29:56
Foxit Reader Versão: 9.4.1

MAIS IP LTDA
Carlos Eduardo Ignez

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS *Service Level Agreement - SLA*

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

1.1. O presente Acordo de Níveis de Serviços tem por objetivo o comprometimento mútuo das partes em relação às obrigações definidas no Contrato, de acordo com os parâmetros de qualidade abaixo descritos.

1.2. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente Anexo, o nível de desempenho técnico dos serviços prestados pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, incluindo a respectiva mensuração dos descontos a serem concedidos em caso de indisponibilidade ou redução do nível de qualidade.

1.3. Este Acordo constitui instrumento “Anexo” ao Contrato de Prestação de Serviços de Colocation, sendo parte integrante e formando um só instrumento para os fins de direito. Na hipótese de divergências de interpretação das cláusulas deste Acordo, em relação às cláusulas contratuais, prevalecem as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços de Colocation.

CLÁUSULA SEGUNDA – NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

2.1. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CLIENTE previstas no Contrato, no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, se compromete a manter um SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,5%, ressalvadas ainda as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no Contrato e neste Acordo.

2.2. Para fins do Contrato e do presente Acordo de Níveis de Serviços, deverá ser considerado como indisponível somente o tempo de interrupções não programadas ou o período de interrupção superior ao acordado para a manutenção preventiva ou corretiva. As manutenções preventivas e respectivos períodos de interrupção deverão ser previamente comunicados ao CLIENTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

2.3. Da mesma forma, não serão considerados períodos de indisponibilidade e não influem na garantia de desempenho prevista no Item 2.1, as seguintes hipóteses de interrupções:

2.3.1. Interrupções inferiores a 15 (quinze) minutos consecutivos;

2.3.2. Interrupções programadas pela CONTRATADA, desde que notificadas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência;

2.3.3. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da CLIENTE, seus empregados, sub-contratados, representantes, prepostos e/ou clientes;

2.3.4. Interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos do CLIENTE ou de sua responsabilidade;

2.3.5. Interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos e infraestrutura que não seja do controle direto da CONTRATADA;

2.3.6. Realização de testes, ajustes e manutenções necessárias à utilização dos serviços e equipamentos, desde que notificadas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência;

2.3.7. Quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

CLÁUSULA TERCEIRA – TIPOS DE INCIDENTE

3.1. Defini-se como incidente todo e qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço, que causa ou pode causar interrupção e ou redução na qualidade desses serviços, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no Contrato e presente Acordo.

3.2. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo dos serviços, deverão ser considerados os seguintes tipos de Incidente:

- 3.2.1. Incidente de Severidade crítica: quando ocorre a indisponibilidade total;
- 3.2.2. Incidente de Severidade Alta: quando ocorre perda de performance;
- 3.2.3. Incidente de Severidade Normal: quando não compromete a usabilidade e performance.

CLÁUSULA QUARTA – REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Defini-se como requisição de serviço toda e qualquer solicitação do CLIENTE para suporte, entrega, informação, conselho ou documentação, que não seja fruto de uma falha na infraestrutura contratada, sendo classificados em três tipos:

- 4.1.1. Tipo A: não implicam alterações na infraestrutura;
- 4.1.2. Tipo B: implicam alterações na infraestrutura;
- 4.1.3. Tipo C: implicam em profundas alterações na infraestrutura.

CLÁUSULA QUINTA – TEMPO DE REPARO DE INCIDENTES

5.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CLIENTE, reportando a ocorrência de determinado incidente que cause interrupção ou redução qualidade, até a completa resolução do problema ou re-estabelecimento do fornecimento dos serviços.

5.2. O tempo de Reparo será computado por meio do sistema da CONTRATADA, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes a incidentes. Para os serviços que compõem a solução disponibilizada pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, o tempo de reparo por interrupção ou redução de qualidade será o seguinte:

Tipo de Incidente (*)	Tempo de Reparo
Severidade Crítica	Até 02 horas
Severidade Alta	Até 06 horas
Severidade Normal	Até 36 horas

(*) Para os incidentes nos quais a solução inclui restauração de base de dados, transferência de dados entre equipamentos ou execução de atividades que necessitem de negociação comercial, o tempo de execução destas atividades não deverá ser contabilizado no cálculo de disponibilidade do serviço.

5.3. Caso detectado que o incidente foi originado do uso impróprio ou operação indevida executada pelo CLIENTE, além do CLIENTE não possuir direito a qualquer tipo de desconto por interrupção ou redução do nível de qualidade, poderá a CONTRATADA cobrar do CLIENTE uma remuneração adicional, de acordo com o volume de horas despendidas pela CONTRATADA na correção do problema.

CLÁUSULA SEXTA – TEMPO PARA SOLUÇÃO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

6.1. O tempo para a solução das Requisições de Serviço será o seguinte, salvo se vislumbrada alguma hipótese de limitação de responsabilidade prevista no Contrato e no presente Acordo, e ainda, ressalvado o direito da CONTRATADA cobrar uma remuneração adicional por requisições que acarretem em alteração dos serviços contratados, independentemente do nível da alteração:

Tipo de Requisição	Tempo para Solução
Tipo A	Até 24 horas
Tipo B	Requisição de Mudança (Change)
Tipo C	Cronograma de Projeto

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DESCONTOS

7.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas à CONTRATADA por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao CLIENTE na forma de descontos que serão concedidos na fatura do mês subsequente àquele em que foi verificado o respectivo descumprimento, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

7.2. No caso interrupção dos serviços causada por responsabilidade atribuível exclusivamente à CONTRATADA, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço contratado:

$$D = I \times P$$

- Onde: D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = fator de indisponibilidade

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível.

- A apuração do fator de indisponibilidade dependerá do volume de minutos em que o serviço permaneceu interrompido, de acordo com tabela abaixo:

Minutos de indisponibilidade no mês	Fator de Indisponibilidade
0 a 30 minutos	0%
31 a 60 minutos	3%
61 à 120 minutos	6%
121 à 240 minutos	10%
240 à 480 minutos	12%
> 480 minutos	15%

7.3. Nos casos de redução do nível de qualidade dos serviços, sem interrupção, o fator de indisponibilidade será reduzido proporcionalmente, de acordo com a efetiva minoração do nível de qualidade.

7.4. As Partes acordam, desde já, que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA face ao CLIENTE em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços objeto deste instrumento.

CLÁUSULA OITAVA – DOS RELATÓRIOS

8.1. O CLIENTE poderá solicitar relatórios específicos sobre a disponibilidade e outros níveis de serviços aqui estabelecidos. Tais relatórios serão requisitados à CONTRATADA, por escrito, que deverá encaminhá-los ao CLIENTE no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data da solicitação.

CERTIFICADO DE REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS

CERTIFICO que o documento em meio eletrônico, na forma de **DOCUMENTO ORIGINAL GERADO ELETRONICAMENTE**, composto de **15** páginas foi prenotado sob nº **1.683.162** em **18/05/2021** e registrado no Livro B em microfilme sob nº **1.727.302** em **18/05/2021**.

Apresentante : **MAIS IP LTDA**

Natureza do Documento : **CONTRATO PADRAO**

Barueri, 18 de Maio de 2021.

ESTA CERTIDÃO É PARTE INTEGRANTE E INSEPARÁVEL DO REGISTRO ACIMA MENCIONADO

Oficial	Estado	Sec. Faz.	Reg. Civil	Trib. Just.
R\$124,30	R\$35,37	R\$24,14	R\$6,60	R\$8,59
Min. Público	Município	Condução	Outras Despesas	TOTAL
R\$5,97	R\$2,46	R\$0,00	R\$0,00	R\$207,43

Certificado Digital

Autor : **DAVID CARLOS MORGADO BALTHAZAR:21478060808**

Serial : **72E8987351680BBF87BCE617BFB5312A**

Validade : **07/01/2024**

Hash : **(Contexto) 21011554**

Algoritmo : **SHA1**

Hash do Documento na Base 64 :

UjV5ZThENnVSQ3RUV3pVeEpMTk9WRDZrM3BFPQ==

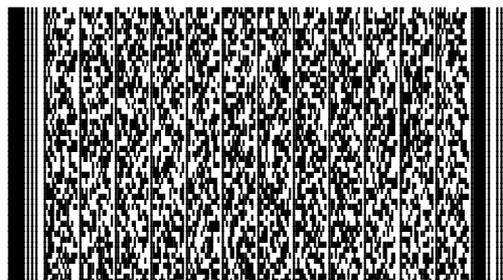


Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QRCode impresso ou acesse o endereço eletrônico :

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

Selo Digital

1205764TIUW000325300UW21Z



Para consultar a veracidade do registro, acesse consulta.cartoriodebarueri.com.br e digite o hash do documento com o número do registro.

ATENÇÃO: Letras maiúsculas e minúsculas devem ser digitadas como apresentadas para o hash do documento.