

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA PARA USO DO SOFTWARE NEOCONFERENCE

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços de Suporte Técnico em Informática para Uso do Software NeoConference, doravante denominado simplesmente CONTRATO, de um lado NEOVIA TELECOMUNICAÇÕES S/A, empresa com sede em São Paulo, SP, Rua Helena, nº 218, 3º andar, Vila Olímpia, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.612.069/0001-27, devidamente representada nos termos de seu estatuto social, doravante identificada como NEOVIA e do outro lado a empresa, devidamente qualificada no TERMO DE ACEITE anexo, doravante identificada como CLIENTE, têm ajustado entre si o que segue:

Considerações iniciais:

- (a) A Neovia é detentora de autorização para realizar a exploração comercial do software NeoConference;
- (b) As partes acima nominadas e qualificadas serão doravante referidas individualmente como parte e em conjunto como partes;
- (c) O serviço de suporte técnico em informática para uso do software NeoConference a ser prestado pela Neovia ao CLIENTE será doravante denominado SERVIÇO.
- (d) O documento que descreve as condições técnicas, operacionais e comerciais da prestação do SERVIÇO é denominado TERMO DE ACEITE, e integra o presente CONTRATO como Anexo I.
- (e) O SERVIÇO poderá ser prestado por meio da contratação de um, entre três pacotes comerciais distintos, denominados NeoConference 10, NeoConference 25 e NeoConference 50. A escolha do cliente por um dos pacotes oferecidos pela NEOVIA será denominada OPÇÃO DE SERVIÇO.
- (f) O software NeoConference ficará sob a guarda e responsabilidade da Neovia, armazenado em um servidor de propriedade dessa última localizado em um datacenter, e será utilizado pelo CLIENTE por meio de acesso à Internet e do uso de um browser. A estrutura ora descrita, utilizada para a acesso ao software NeoConference, será denominada SERVIDOR.
- (g) As alterações da OPÇÃO DE SERVIÇO de (i) NeoConference 50 para NeoConference 25, (ii) NeoConference 50 para NeoConference 10 ou (iii) NeoConference 25 para NeoConference 10, serão denominadas DOWNGRADE de serviço.
- (h) As alterações da OPÇÃO DE SERVIÇO de (i) NeoConference 10 para NeoConference 25, (ii) NeoConference 25 para NeoConference 50 (iii) NeoConference 10 para NeoConference 50, serão denominadas UPGRADE de serviço.

- (i) Integram o presente CONTRATO as condições gerais descritas neste documento e os seguinte Anexos:

Anexo I – Termo de Aceite

Anexo II – Características do Serviço

1 - Aceitação das Condições Gerais

- 1.1. A NEOVIA prestará o SERVIÇO ao CLIENTE que celebrar o presente CONTRATO por meio da assinatura do TERMO DE ACEITE.
- 1.2. O CLIENTE optará no TERMO DE ACEITE pela OPÇÃO DE SERVIÇO, adesão a serviços adicionais e data de vencimento dos documentos de cobrança.
- 1.2.1 Havendo qualquer divergência entre as condições gerais constantes do presente CONTRATO e o TERMO DE ACEITE, prevalecerá o estabelecido no TERMO DE ACEITE.
- 1.3. Fica desde já estabelecido que a relação entre as partes ora contratantes será regida pelo direito privado.

2. Objeto

- 2.1. O objeto do presente CONTRATO consiste na prestação do SERVIÇO pela NEOVIA ao CLIENTE, nos termos aqui definidos, de acordo com a OPÇÃO DE SERVIÇO selecionada pelo CLIENTE no TERMO DE ACEITE.
- 2.2 A prestação do SERVIÇO ora contratada não envolve o fornecimento, pela NEOVIA, de link de acesso à internet. Caso o CLIENTE tenha intenção de contratar o serviços de provimento de acesso à internet disponibilizados pela NEOVIA, referida contratação deverá ser celebrada entre as Partes por meio de documento separado, a ser formalizado especificamente para esse fim.

3. Obrigações da NEOVIA

- 3.1. Autorizar o uso do programa NeoConference pelo CLIENTE para realização de conferências virtuais.
- 3.2. Disponibilizar SERVIDOR para possibilitar o uso do software NeoConference pelo CLIENTE.
- 3.3. Prestar o SERVIÇO observando as condições especificadas no presente CONTRATO e em seus ANEXOS.
- 3.4. Fornecer e ativar o SERVIÇO contratado, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle do SERVIDOR;

- 3.5. Solucionar os problemas identificados no SERVIÇO prestado no prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE e observar os níveis de disponibilidade estabelecidos no item 6.1 do presente CONTRATO.
- 3.6. Conceder os descontos cabíveis no caso de falhas na prestação do SERVIÇO, de acordo com o disposto no item 6.

4. Limitações da responsabilidade da NEOVIA

- 4.1. Em nenhuma circunstância, a NEOVIA será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente com o provimento deste SERVIÇO ou com o acesso à internet contratado entre o CLIENTE e operadoras e/ou provedoras de acesso à internet.

5. Obrigações do CLIENTE

- 5.1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso e/ou cancelado. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do CLIENTE, a NEOVIA poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como Serasa e o Serviço de Proteção ao Crédito.
- 5.2. Utilizar adequadamente o SERVIÇO;
- 5.3. Não utilizar o SERVIÇO disponibilizado pela NEOVIA para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente do ora contratado.
- 5.4. Manter seus dados cadastrais atualizados, sob pena de serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes no presente CONTRATO ou no TERMO DE ACEITE.

6. Níveis de Serviço

- 6.1. A NEOVIA garante o índice mínimo mensal de disponibilidade do SERVIÇO de 99,998 % (noventa e nove vírgula novecentos e noventa e oito por cento).
 - 6.1.1. Excluem-se do índice acima indicado as paradas técnicas para manutenção do SERVIDOR que sejam informadas ao CLIENTE com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência e que durem, no máximo, 6 (seis) horas, devendo tal serviço ser desenvolvido, preferencialmente, no período da noite/madrugada.
- 6.2. Para todas as interrupções que comprometam o índice citado na cláusula 6.1 acima, desde que (i) tenham sido causadas por falhas do SERVIDOR da NEOVIA (ii) não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 6.1.1 supra, e



(iii) não tenham sido sanadas no prazo de uma hora a contar da abertura do chamado técnico pelo CLIENTE, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação do SERVIÇO no mês subsequente ao da interrupção, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$D = (V \times t) / 720$, onde:

D = Valor do desconto

V = Valor mensal

t = quantidade de horas, fracionadas, de interrupção do SERVIÇO, que ultrapassem os níveis de disponibilidade estipulados acima

720 = número total de horas no mês

6.2.1. A NEOVIA não será obrigada a efetuar o desconto se as falhas ocorrerem por motivos de caso fortuito, força maior, defeito nos equipamentos do cliente, falhas na rede pública de energia, falhas na conexão de internet do cliente ou falhas na rede interna do cliente.

6.3. Considera-se o início do prazo para a contagem dos níveis acima, a abertura do chamado técnico pelo CLIENTE junto ao suporte técnico da NEOVIA.

7. Preços, Pagamento dos SERVIÇO e Reajustes

7.1. Como contraprestação pela prestação do SERVIÇO objeto deste CONTRATO, o CLIENTE deverá pagar à NEOVIA a quantia correspondente ao produto contratado, na data de vencimento acordada, estando ambos devidamente discriminados no TERMO DE ACEITE.

7.2. O CLIENTE poderá optar por fazer o pagamento mensal por meio de boleto bancário, por débito em conta corrente ou por Débito Direto Autorizado (DDA), comprometendo-se o CLIENTE, em qualquer um dos casos, sempre que aplicável, a pagar a taxa bancária sob denominação de "TAXA DE BOLETO BANCÁRIO".

7.3. O valor mensal e a taxa de instalação do SERVIÇO serão descritos no TERMO DE ACEITE.

7.4. O reajuste da mensalidade devida à NEOVIA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade prevista em lei, contado a partir de sua data base.

7.4.1. Sem prejuízo do disposto acima, as partes esclarecem que (a) caso sejam revogadas as restrições hoje existentes para revisão de preços em contratos particulares de forma a permitir a revisão de preços antes do decurso do prazo de 12 meses; e (b) caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, a NEOVIA poderá reajustar o preço acordado entre as Partes, visando manter o equilíbrio econômico-financeiro deste.

- 7.5 O reajuste a que se refere a cláusula 7.4. dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo CLIENTE e pela variação do índice IGP-M/FGV. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da NEOVIA.
- 7.6. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada, sobre o valor do débito, multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, calculado *pro rata die*, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos eventualmente incorridos pela NEOVIA para a cobrança dos valores devidos.
- 7.7. O SERVIÇO poderá ser totalmente interrompido pela NEOVIA caso o CLIENTE permaneça inadimplente com relação à sua obrigação de pagamento por mais de 10 (dez) dias seqüenciais. Após 30 (trinta) dias de inadimplência do CLIENTE, ficará autorizada a NEOVIA a cancelar o SERVIÇO, e após 45 (quarenta e cinco) dias, a inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 5.1 do presente CONTRATO, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da NEOVIA, tudo isso sem prejuízo das penalidades previstas na cláusula 9.3 deste CONTRATO.

8. Taxa de Instalação

- 8.1. Para a configuração do SERVIDOR, necessária para a prestação do SERVIÇO, a NEOVIA cobrará uma taxa de instalação, a qual será paga de acordo com o constante no TERMO DE ACEITE, parte integrante deste CONTRATO.

9. Vigência e Rescisão

- 9.1. O presente CONTRATO vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, ou conforme especificado no TERMO DE ACEITE.
- 9.2. A renovação do prazo de vigência dar-se-á automática e sucessivamente por períodos iguais ao da vigência originalmente acordada, caso não haja notificação por escrito de uma das partes em sentido contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o término da vigência.
- 9.3. O pedido de cancelamento, ou inadimplência financeira do CLIENTE que venha a acarretar o cancelamento do SERVIÇO contratado antes do término do período de vigência contratual, ensejará o direito à NEOVIA de cobrar multa em quantia correspondente à 40% (quarenta por cento) do valor remanescente do CONTRATO.
- 9.3.4. As solicitações de cancelamento ou DOWNGRADE do SERVIÇO deverão ser realizadas por meio de correspondência escrita devidamente assinada pelo representante legal do CLIENTE, sendo que tal correspondência deverá ser endereçada à NEOVIA por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse CONTRATO e de seu TERMO DE ACEITE, devendo o

CLIENTE arcar com os valores devidos pelos serviços prestados até a data do efetivo cancelamento/DOWNGRADE do serviço. Em referida correspondência deverá constar nome completo e qualificação do CLIENTE, bem como o número do CONTRATO celebrado com a NEOVIA.

- 9.4. Fica assegurada à NEOVIA, sem prejuízo do disposto na cláusula 7.7, a faculdade de interromper ou cancelar o SERVIÇO nos seguintes casos: (a) impossibilidade técnica de continuidade na prestação do SERVIÇO mediante o envio de notificação ao CLIENTE, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ou, (b) na hipótese de descumprimento, por parte do CLIENTE, de qualquer disposição deste CONTRATO, observado o disposto na cláusula 9.6.1.
- 9.5. Faculta-se às Partes a rescisão imediata deste CONTRATO nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da outra parte independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que lhes assista direito a qualquer indenização.
- 9.6. Qualquer das Partes terá o direito de rescindir o presente CONTRATO, sem ônus, em caso de descumprimento dos termos ora estabelecidos pela outra Parte, observado o disposto no item 9.6.1, sendo devido, no entanto, o pagamento pelo SERVIÇO prestado até a data da efetiva rescisão.

9.6.1 A rescisão só poderá ser efetivada se a Parte faltosa não sanar a falta em um prazo de 15 (quinze) dias a partir do recebimento de notificação por escrito, enviada pela outra parte com esse fim.



10. Cessão e Transferência

- 10.1. A NEOVIA poderá, desde que avise o CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente CONTRATO e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes. O CLIENTE poderá ceder o presente CONTRATO, desde que comunique a NEOVIA com 30 (trinta) dias de antecedência, obtenha sua anuência escrita, e ainda, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia a ser realizada pela NEOVIA.

11. Disposições Gerais

- 11.1. O presente CONTRATO revoga quaisquer contratos ou negociações mantidas anteriormente entre as Partes com o mesmo objeto, devendo este CONTRATO prevalecer sobre quaisquer outros acordos firmados e que tenham o mesmo objeto.
- 11.2. As informações contidas no TERMO DE ACEITE vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do presente CONTRATO.
- 11.3. Fica aqui estabelecido que a tolerância por qualquer das Partes em relação a eventual descumprimento do CONTRATO pela outra Parte não representará renúncia de direitos, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais,

não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora.

11.4. O CLIENTE terá atendimento telefônico gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da NEOVIA no telefone 0800-7027023, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constarão dos sites da NEOVIA, nos endereços eletrônicos www.neovia.com.br, informações sobre o serviço.

11.5. Os representantes legais das Partes declaram estar habilitados formalmente e legalmente para assinar este documento, e responder pelas obrigações dele decorrentes.

12. Foro

12.1. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo para dirimir todas e quaisquer dúvidas oriundas deste CONTRATO, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que venha a ser.

