

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FIREWALL GERENCIADO

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviço de Firewall Gerenciado, doravante denominado simplesmente CONTRATO, de um lado NEOVIA TELECOMUNICAÇÕES S/A, empresa com sede em São Paulo, SP, Rua Helena, n.º 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) As partes acima nominadas e qualificadas serão doravante referidas individualmente como parte e em conjunto como partes;
- (b) O conjunto de equipamentos, infra-estrutura e softwares de proteção de rede e anti-vírus necessários para a prestação dos serviços de Firewall Gerenciado, doravante denominados EQUIPAMENTOS, será disponibilizado pela NEOVIA ao CLIENTE, em regime de comodato;
- (b) O serviços serviço de Firewall Gerenciado fornecido pela NEOVIA ao CLIENTE, doravante denominado SERVIÇO engloba as seguintes atividades: (i) instalação e configuração de EQUIPAMENTOS e (ii) suporte técnico em informática, monitoramento e manutenção dos EQUIPAMENTOS;
- (c) 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.
- (d) O SERVIÇO poderá ser prestado por meio da contratação de um entre três pacotes comerciais distintos denominados Standard, Advanced e Professional. A escolha do cliente por um dos pacotes oferecidos pela NEOVIA será denominada OPÇÃO DE SERVIÇO.
- (e) As alterações da OPÇÃO DE SERVIÇO de (i) Professional para Advantage, (ii) Professional para Standard ou (iii) Advantage para Standard, serão denominadas DOWNGRADE de serviço.
- (f) As alterações da OPÇÃO DE SERVIÇO de (i) Standard para Advantage, (ii) Standard para Professional ou (iii) Advantage para Professional, serão denominadas UPGRADE de serviço.
- (g) Integram o presente CONTRATO as suas condições gerais descritas neste documento e os seguinte Anexos:

Anexo I – Termo de Aceite

Anexo II – Características do Serviço

Anexo III – Relatório de Atendimento Técnico (RAT) de instalação

PROTÓTIPO - MICROFILME
13 AGO 2005 5 11 9682
4º REGISTRO
TÍTULOS E DOCUMENTOS

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 contratado limita-se às seguintes atividades, todas a serem desenvolvidas pela NEOVIA:
 - a) Instalação, nas dependências do CLIENTE, dos EQUIPAMENTOS necessários para a proteção da rede interna do CLIENTE contra ataques de *hackers* e estabelecimento de barreira protetora entre a Internet e as informações arquivadas nos computadores do CLIENTE, sendo certo que os EQUIPAMENTOS serão entregues ao CLIENTE, a título de comodato, nos termos da cláusula 3;
 - b) Prestação de serviços de suporte técnico de informática, inclusive configuração, monitoramento e manutenção dos EQUIPAMENTOS;
- 2.3. 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 os 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. Comodato dos EQUIPAMENTOS

- 3.1. Para possibilitar a prestação do SERVIÇO, a NEOVIA disponibilizará os EQUIPAMENTOS em comodato ao CLIENTE, que passará a ser COMODATÁRIO de referidos EQUIPAMENTOS;

4º REGISTRO
TÍTULOS E DOCUMENTOS
13 AGO 2011 5 11 19 68 2

- 3.2. Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE em comodato são de exclusiva propriedade da NEOVIA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste CONTRATO.
- 3.3. Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE devem ser utilizados exclusivamente para a prestação do SERVIÇO e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos, mudar sua localização ou cedê-los a terceiros.
- 3.4. Os EQUIPAMENTOS entregues em comodato ao CLIENTE serão listados no Relatório de Atendimento Técnico (RAT) de instalação, que integrará o presente CONTRATO como Anexo III.
- 3.5. O CLIENTE será responsável pela guarda e conservação dos EQUIPAMENTOS, conforme estabelecido no artigo 582 do Código Civil Brasileiro, obrigando-se a devolvê-los à NEOVIA ao término deste CONTRATO, nas mesmas condições em que foi recebido, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.
- 3.6. O CLIENTE mantém-se como fiel depositário dos EQUIPAMENTOS, obrigando-se, nos casos de perda, extravio, dano ou destruição por qualquer motivo, a ressarcir a NEOVIA dos valores dos respectivos EQUIPAMENTOS, incluindo nesses valores os tributos incidentes sobre a operação. . Nas hipóteses ora previstas, o CLIENTE ainda deverá pagar à NEOVIA nova taxa de instalação acrescida de eventuais tributos incidentes sobre a operação, para que novos EQUIPAMENTOS sejam instalados em substituição aos que foram perdidos, extraviados, danificados ou destruídos.
- 3.7. O CLIENTE não poderá, em hipótese alguma, por iniciativa própria ou de terceiros, realizar intervenções nos EQUIPAMENTOS. Toda intervenção nos EQUIPAMENTOS deve ser solicitada à NEOVIA, que será a única autorizada a operacionalizar e realizar intervenções nos EQUIPAMENTOS.
- 3.8. As intervenções a que se refere o item 3.7, incluem, mas não se limitam a:
- 3.8.1. Modificar qualquer das configurações dos EQUIPAMENTOS;
 - 3.8.2. Mudar o local de instalação dos EQUIPAMENTOS;
 - 3.8.3. Conectar aos EQUIPAMENTOS qualquer outro equipamento;
 - 3.8.4. Efetuar procedimentos de manutenção nos EQUIPAMENTOS, sejam eles corretivos ou preventivos.
- 3.9. A prática, pelo CLIENTE, de qualquer das ações especificadas no item 3.8 será considerada como uso inadequado do equipamento e ensejará a rescisão contratual, conforme estabelecido no item 10.6.
- 3.10. O CLIENTE obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a NEOVIA sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos

13460
5119682

4º REGISTRO
TÍTULOS E DOCUMENTOS

PROTÓTIPO - PROTOFILME
TÍTULOS E DOCUMENTOS

EQUIPAMENTOS, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da NEOVIA os referidos EQUIPAMENTOS, sempre que qualquer litígio administrativo ou judicial puder afetá-los de qualquer forma.

- 3.11. O CLIENTE não poderá ceder, locar, transferir, onerar ou dar em garantia de qualquer dívida ou obrigação os EQUIPAMENTOS ou quaisquer partes deles.

4. Obrigações da NEOVIA

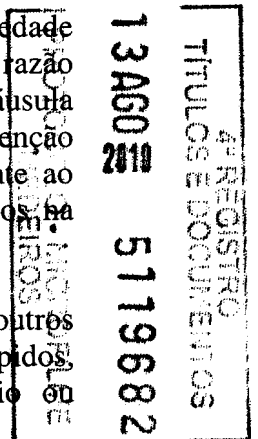
- 4.1. Prestar o serviço observando as condições especificadas no presente CONTRATO e em seus ANEXOS.
- 4.2. Fornecer, ativar e manter o SERVIÇO contratado, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle de todos os EQUIPAMENTOS envolvidos na prestação de SERVIÇO;
- 4.3. Identificar problemas nos EQUIPAMENTOS e/ou no SERVIÇO prestado e solucioná-los, no prazo estabelecido no TERMO DE ACEITE, ou, na falta de tal definição, nos prazos estabelecidos no item 7.4 do presente CONTRATO.
- 4.4. Conceder os descontos cabíveis no caso de falhas na prestação do SERVIÇO, de acordo com o item 7.

4.4.1. 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 ou ainda, pela infração ao disposto na cláusula 3.7.

- 4.5. Prestar serviços de manutenção corretiva nos EQUIPAMENTOS de propriedade da NEOVIA, sendo certo que, caso os problemas tenham sido causados em razão da atuação do CLIENTE, inclusive por meio das condutas previstas na cláusula 3.8, o CLIENTE deverá pagar pela prestação dos serviços de manutenção corretiva, o que poderá ser feito juntamente com a fatura mensal referente ao SERVIÇO objeto deste CONTRATO, de acordo com os valores praticados na época pela NEOVIA.
- 4.6. Praticar seus melhores esforços para que quaisquer ataques, invasões ou outros incidentes sofridos pela rede do CLIENTE sejam identificados, interrompidos, controlados ou cessados o mais rápido possível, em caráter provisório ou definitivo.

5. Limitações da responsabilidade da NEOVIA

- 5.1. A NEOVIA não se responsabiliza por danos sofridos pelo CLIENTE em decorrência de ataques em sua rede. O SERVIÇO ora contratado tem capacidade de dar segurança ao CLIENTE, no entanto, devido à constante evolução das formas de ataque e às características do SERVIÇO, a NEOVIA não pode dar garantia de segurança integral aos sistemas e à rede do CLIENTE, sendo



MODELO

recomendável que o CLIENTE adote as medidas protetivas complementares que julgar necessárias.

- 5.2. 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 acesso à internet contratado entre o CLIENTE e operadoras e/ou provedoras de acesso à internet.

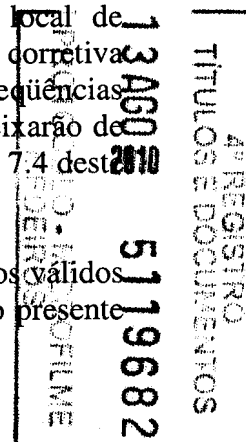
6. Obrigações do CLIENTE

- 6.1. 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.
- 6.2. Utilizar adequadamente o SERVIÇO e os EQUIPAMENTOS da NEOVIA, assim como disponibilizar espaço e ambiente adequados para a instalação dos EQUIPAMENTOS;
- 6.3. Responsabilizar-se pela guarda e utilização dos EQUIPAMENTOS de propriedade da NEOVIA que lhe forem entregues em regime de comodato, de acordo com os termos estabelecidos no item 3.
- 6.4. Não utilizar o SERVIÇO disponibilizado pela NEOVIA para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente do ora contratado.
- 6.5. Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da NEOVIA, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local de instalação dos EQUIPAMENTOS para efetuar serviços de manutenção corretiva ou preventiva, sob pena de ser considerado responsável pelas consequências oriundas da obstrução ou atraso de tal acesso, sendo que, neste caso, deixarão de ter validade os prazos estipulados no TERMO DE ACEITE e na cláusula 7.4 deste CONTRATO.
- 6.6. 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.

7. Níveis de Serviço

- 7.1. A NEOVIA garante o índice mínimo mensal de performance de seus EQUIPAMENTOS de 99 % (noventa e nove por cento).

7.1.1. Excluem-se do índice acima indicado as paradas técnicas para manutenção 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.



MODELO

- 7.2. Para todas as interrupções que comprometam o índice citado na cláusula 7.1 acima, desde que (i) tenham sido causadas por falhas dos EQUIPAMENTOS da NEOVIA não provocadas pelo CLIENTE em infração ao determinado na cláusula 3.7, (ii) não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 7.1.1 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

- 7.3. 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.

- 7.4. O tempo máximo para solução de eventuais problemas no funcionamento dos EQUIPAMENTOS dependerá da OPÇÃO DE SERVIÇO contratada pelo CLIENTE, conforme descrito nos anexos e de acordo com a tabela abaixo:

Standard - Até as 16 horas do dia útil seguinte ao da abertura do chamado

Advanced - Até as 14 horas do dia útil seguinte ao da abertura do chamado

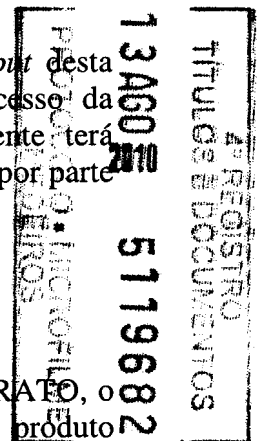
Professional - Em no máximo 8 (oito) horas a contar da abertura do chamado.

7.4.1 O tempo máximo para solução de problemas indicado no *caput* desta cláusula será suspenso na hipótese do CLIENTE não permitir o acesso da NEOVIA aos equipamentos, para a manutenção necessária, e somente terá contagem reiniciada às 8h00m da manhã do dia seguinte ao da liberação, por parte do CLIENTE, do acesso da NEOVIA aos equipamentos.

8. Preços, Pagamento dos SERVIÇOS e Reajustes

- 8.1. 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.

- 8.2. 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, quando aplicável, a pagar a taxa bancária indicada no documento de cobrança sob denominação de "TAXA DE BOLETO BANCÁRIO".



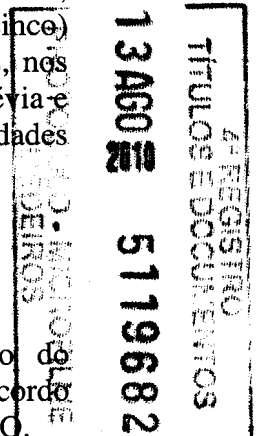
- 8.3. O valor mensal do SERVIÇO será descrito no TERMO DE ACEITE.
- 8.4. O reajuste da mensalidade devida à NEOVIA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade prevista em lei, contado a partir de sua data base.
- 8.4.1. Sem prejuízo do disposto acima, as partes esclarecem que (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.
- 8.5. O reajuste a que se refere a cláusula 8.4. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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 6.1 do presente CONTRATO, mediante comunicação prévia e por escrito por parte da NEOVIA, tudo isso sem prejuízo das penalidades previstas na cláusula 10.3 deste CONTRATO.

9. Taxa de Instalação

- 9.1. Para a instalação dos EQUIPAMENTOS necessários 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.

10. Vigência e Rescisão

- 10.1. O presente CONTRATO vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, ou conforme especificado no TERMO DE ACEITE.
- 10.2. 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.

- 10.3. O pedido de cancelamento por parte do CLIENTE ou a inadimplência financeira do CLIENTE que venha a acarretar o cancelamento (v. cláusula 8.7) do SERVIÇO contratado antes do término do período de vigência contratual, ensejará o direito à NEOVIA de cobrar do CLIENTE multa em quantia correspondente a 40% (quarenta por cento) do valor remanescente do CONTRATO.

10.3.1. 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.

- 10.4. Fica assegurada à NEOVIA 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 10.6.1.

- 10.5. 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.

- 10.6. 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 10.6.1, sendo devido, no entanto, o pagamento pelo SERVIÇO prestado até a data da efetiva rescisão.

10.6.1 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.

- 10.7. Em qualquer caso de encerramento da prestação do SERVIÇO a NEOVIA poderá e deverá retirar os EQUIPAMENTOS de sua propriedade, entregues ao CLIENTE em regime de comodato, que estejam instalados nos locais indicados pelo CLIENTE, a qualquer momento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do efetivo encerramento da prestação do SERVIÇO, ou em data e horário a serem agendados com o CLIENTE com um dia de antecedência, caso a retirada seja realizada após o 30º (trigésimo) dia. Caso o CLIENTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos EQUIPAMENTOS, a

13AGO 2011 5119682

4º REGISTRO
TÍTULOS E DOCUMENTOS

NEOVIA deverá ser ressarcida nos valores necessários para reposição dos EQUIPAMENTOS ou ainda, alternativamente e a seu critério, em quantia correspondente ao valor de mercado do aluguel dos EQUIPAMENTOS não devolvidos, por todo o período em que os EQUIPAMENTOS estiverem sob a posse indevida do CLIENTE, incluindo, em ambas hipóteses, o valor dos tributos incidentes sobre a operação.

11. Cessão e Transferência

11.1. 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.

12. Disposições Gerais

12.1. 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.

12.2. As informações contidas no TERMO DE ACEITE vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do presente CONTRATO.

12.3. 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.

12.4. 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. Consta dos sites da NEOVIA, nos endereços eletrônicos www.neovia.com.br, informações sobre o serviço.

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

13. Foro

13.1. 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.

13460
5119682
4º REGISTRO
TÍTULOS E DOCUMENTOS

~~XXXXXX~~