

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS AVENÇAS

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

*Documento registrado no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP
sob o microfilme de nº 1265564*

DIRECTNET PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA., uma empresa do grupo **NEOVIA**, com sede na Rua Helena, 218, 3º andar, Vila Olímpia – CEP 04552-050, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.091.513/0001-06, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada **PRESTADORA**, conforme indicação no Termo de Aceite;

CLIENTE, identificado e qualificado no Termo de Aceite – Anexo I, doravante denominado **CLIENTE**;

CONSIDERANDO QUE:

- (i) a **PRESTADORA** é empresa especializada na prestação de serviços técnicos em informática e soluções em tecnologia relacionadas à conectividade do **CLIENTE** à rede mundial de computadores (“Internet”);
- (ii) o **CLIENTE**, a seu exclusivo critério, poderá optar pela contratação do(s) serviço(s) descrito(s) no Termo de Aceite, doravante denominados **SERVIÇOS**, e reconhece, ainda, que a prestação dos serviços contratados poderá exigir a realização de investimentos;
- (iii) o conjunto de equipamentos, infraestrutura e/ou softwares que serão necessários para a prestação dos serviços contratados, doravante denominados **EQUIPAMENTOS**, serão disponibilizados pela **PRESTADORA** nos termos previstos nas Condições Técnicas e Comerciais de Contratação de cada tipo de **SERVIÇO** contratado, doravante denominado Condições Específicas;
- (iv) as condições técnicas, operacionais e comerciais específicas para os **SERVIÇOS** contratados também estão previstas nas Condições Específicas;
- (v) os **SERVIÇOS** fornecidos pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE** englobam as seguintes atividades: (a) instalação e configuração de **EQUIPAMENTOS**; (b) consultoria e suporte técnico especializado; e/ou (c) monitoramento e manutenção dos **EQUIPAMENTOS**; e
- (vi) Integram o presente Contrato as suas Condições Gerais de Contratação descritas neste documento bem como os documentos anexos mencionados nos subitens seguintes, pelos quais o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento de seu inteiro teor e forma:
 - Anexo I – Termo de Aceite;
 - Anexo II – Condições Técnicas de Contratação;
 - Anexo III – Autorização de Acesso ao Portal do Cliente; e
 - Anexo IV - Relatórios de Atendimento Técnico (“RAT”) de instalação (quando aplicável).

Fica ajustado entre as partes o presente Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças – Condições Gerais de Contratação (“Contrato”), regido de acordo com as condições a seguir estabelecidas:

1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Os SERVIÇOS, livremente optados pelo CLIENTE, serão prestados após aceitação do CLIENTE às Condições Gerais e Específicas mediante assinatura do Termo de Aceite.

1.2. O CLIENTE optará livremente no Termo de Aceite, dentre as opções disponíveis, (a) pelos SERVIÇOS específicos para a prestação dos serviços; (b) pela forma de pagamento; e, ainda, (c) pela data de vencimento das faturas de cobrança.

1.3. Fica desde já estabelecido que a relação entre as partes ora contratantes será regida pelo direito privado.

1.4. Eventuais divergências entre as Condições Gerais e quaisquer dos Anexos deste Contrato, prevalecerá o quanto estabelecido na seguinte ordem: Termo de Aceite, Condições Específicas e Condições Gerais.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação, pela PRESTADORA ao CLIENTE, do SERVIÇO livremente por ele optado no Termo de Aceite, de acordo com as especificações técnicas previstas nas Condições Específicas referentes a cada tipo de SERVIÇO.

2.1.1. Para a prestação dos serviços, a PRESTADORA desenvolverá as seguintes atividades: (a) instalação e/ou configuração de EQUIPAMENTOS; (b) consultoria e suporte técnico especializado; e/ou (c) monitoramento e manutenção dos EQUIPAMENTOS. Referidos serviços poderão ser utilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

2.2. A prestação de serviços ora contratada não envolve o fornecimento, pela PRESTADORA, de *link* de acesso à internet. Caso o CLIENTE tenha intenção de contratar os serviços de provimento de acesso à internet disponibilizados pela PRESTADORA, referida contratação deverá ser celebrada entre as Partes por meio de documento separado, a ser formalizado especificamente para esse fim.

2.3. Por meio de contato telefônico com a Central de Atendimento da PRESTADORA, nos termos da cláusula 14.5 abaixo, por meio de envio de e-mail por Pessoa Autorizada ou por meio do acesso ao Portal do Cliente, o CLIENTE poderá solicitar à PRESTADORA a prestação de serviços adicionais relacionados ao SERVIÇO ora contratado e também disponíveis no Termo de Aceite, hipótese em que será cobrado do CLIENTE os valores praticados na época pela PRESTADORA e que poderão ser pagos pelo CLIENTE juntamente com a fatura mensal.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

3.1. Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na legislação aplicável, na regulamentação pertinente e no presente instrumento:

3.1.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.1.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao(s) SERVIÇO(S) objeto do presente instrumento;

3.1.3. conceder, a seu exclusivo critério, descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras;

3.1.4. por conta das evoluções tecnológicas, a PRESTADORA se reserva ao direito de alterar as configurações do(s) SERVIÇO(S), visando o melhoramento da prestação.

3.2. Constituem obrigações da PRESTADORA, além dos previstos na legislação aplicável, na regulamentação pertinente e no presente instrumento:

- 3.2.1.** prestar os serviços observando as condições especificadas no Termo de Aceite, nas Condições Específicas e na legislação aplicável;
- 3.2.2.** fornecer esclarecimentos e prestar atendimento, nos termos da cláusula 11.5 abaixo, ao CLIENTE sobre a prestação dos serviços contratada nos termos do Termo de Aceite;
- 3.2.3.** observar parâmetros de qualidade estabelecidos no presente Contrato e na regulamentação, desde que pertinente e aplicável à prestação dos serviços ora contratada nos termos do Termo de Aceite;
- 3.2.4.** fornecer, ativar e manter os serviços contratados no Termo de Aceite, sendo responsável pela configuração, supervisão, manutenção e controle dos elementos envolvidos na prestação dos serviços;
- 3.2.5.** identificar problemas nos EQUIPAMENTOS e/ou no SERVIÇO prestado e solucioná-los no prazo estabelecido nas Condições Específicas ou, na falta de tal definição, nos termos acordados pelas Partes;
- 3.2.6.** atender às reclamações procedentes do CLIENTE no tocante a falhas na prestação dos serviços contratados, concedendo os descontos cabíveis por falhas causadas por culpa da PRESTADORA, quando aplicável.
- 3.2.6.1.** a PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a falha no serviço ocorrer por motivos de força maior, caso fortuito, defeito nos equipamentos do cliente, falhas na rede pública de energia, pela infração a quaisquer das obrigações do CLIENTE previstas nas Condições Específicas ou ainda pela configuração do(s) EQUIPAMENTO(S) não compatível com as instruções determinadas pela PRESTADORA;
- 3.2.7.** prestar serviços de manutenção corretiva, de forma gratuita, somente nos EQUIPAMENTOS aplicáveis à prestação de serviços e listados no Relatório de Atividade Técnica (RAT), desde que constatado que os problemas sejam de sua responsabilidade. Caso o problema apresentado não seja de sua responsabilidade, o CLIENTE se sujeitará à cobrança dos serviços, que poderão ser pagos juntamente com a fatura mensal, de acordo com os valores praticados na época pela PRESTADORA;
- 3.2.8.** fornecer ao CLIENTE informações detalhadas sobre os SERVIÇOS, bem como disponibilizar informações sobre estes nos endereços eletrônicos www.neovia.com.br ou www.directnet.com.br.

4. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

- 4.1.** Em nenhuma circunstância, a PRESTADORA será responsável por quaisquer perdas, danos, penalidades, prejuízos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente, com a conexão de acesso à internet contratada entre o CLIENTE e quaisquer outras operadoras, limitando-se a PRESTADORA a responder pelas falhas aos SERVIÇOS efetivamente contratados, comprovadamente resultantes de sua culpa ou dolo.
- 4.2.** A PRESTADORA não tem acesso nem se responsabiliza pelo conteúdo das informações transmitidas, difundidas ou postas à disposição de terceiros pelo CLIENTE por meio dos serviços objeto do presente instrumento. Não obstante, a PRESTADORA se reserva ao direito de interromper o serviço por razões de sobrecarga no sistema motivada pelo CLIENTE, por solicitação de autoridade competente ou ainda nas hipóteses legais.
- 4.3.** A PRESTADORA não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela perda, extravio, uso inadequado ou qualquer outra situação relacionada à utilização indevida da senha concedida para utilização dos SERVIÇOS contratados.

4.4. A responsabilidade da PRESTADORA pelas falhas que comprometam o índice aplicável aos SERVIÇOS nos termos previstos nas Condições Específicas, causadas por falhas da PRESTADORA e que não se encaixem na situação de manutenção preventiva e previamente comunicadas, está limitada à concessão de descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da falha, previstos e calculados conforme disposto nas Condições Específicas, não cabendo ao CLIENTE qualquer reparação adicional.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, o CLIENTE tem direito a:

5.1.1. acesso aos serviços, mediante contratação junto à PRESTADORA nos termos deste instrumento, das Condições Específicas e do Termo de Aceite;

5.1.2. informação adequada sobre condições de prestação dos serviços ora contratados, conforme assinalados no Termo de Aceite;

5.1.3. resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela PRESTADORA, nos termos da cláusula 11.5 abaixo;

5.1.4. não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento dos SERVIÇOS, nos termos contratados;

5.1.5. continuidade dos serviços ora contratados nos termos do Termo de Aceite pelo prazo contratual, a não ser que haja fato ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo, e que afete adversamente os custos do Contrato, impossibilitando a continuidade de seu atendimento;

5.1.6. recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, constituem deveres do CLIENTE:

5.2.1. utilizar adequadamente o SERVIÇO e o(s) EQUIPAMENTO(S), assim como disponibilizar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA, quando for o caso;

5.2.2. preservar os bens da PRESTADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.2.3. efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços ora contratada, observadas as disposições regulamentares e do Contrato, especialmente o prazo estabelecido no Termo de Aceite, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso;

5.2.3.1. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do CLIENTE, a PRESTADORA poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC.

5.2.4. responsabilizar-se pela guarda e/ou pela propriedade intelectual dos EQUIPAMENTOS disponibilizados pela PRESTADORA, em regime de comodato ou licenciamento, e que são de exclusiva propriedade da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste instrumento e nas Condições Específicas, assumindo a responsabilidade por sua deterioração, perda e/ou má utilização, que não seja proveniente de seu uso regular;

5.2.5. não utilizar qualquer dos serviços disponibilizados pela PRESTADORA, conforme opção de contratação assinalada no Termo de Aceite, para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, sem limitação, envio de vírus, SPAMs e demais atividades não autorizadas;

5.2.6. permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da PRESTADORA, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local de instalação dos EQUIPAMENTOS

para a realização de manutenção preventiva ou corretiva, sob pena de ser considerado responsável pelas consequências oriundas da obstrução ou atraso em tal acesso, sendo que, neste caso, deixará de ter validade e obrigatoriedade o prazo de SLA estipulado nas Condições Específicas, quando aplicável;

5.2.7. responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da PRESTADORA, na ocorrência das referidas hipóteses;

5.2.8. não revelar a terceiros a senha fornecida pela PRESTADORA para a prestação dos serviços. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o CLIENTE deverá informar imediatamente a PRESTADORA, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à PRESTADORA pelo uso indevido da senha;

5.2.9. não realizar, em hipótese alguma, por iniciativa própria ou de terceiros, intervenções nos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA. Toda necessidade de intervenção em tais equipamentos deve ser previamente aprovada pela PRESTADORA, que será a única responsável pela operacionalização e conservação de referidos equipamentos;

5.2.10. manter seus dados cadastrais atualizados, sob pena de serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes no Contrato e respectivo Termo de Aceite.

6. QUALIDADE NA PRESTAÇÃO

6.1. O índice mínimo mensal de performance dos EQUIPAMENTOS (“SLA”), quando aplicável, está previsto nas Condições Específicas inerentes a cada tipo de SERVIÇO.

6.1.1. Excluem-se do índice aplicável as paradas técnicas para manutenção que sejam informadas ao CLIENTE com no mínimo uma semana de antecedência e que durem, no máximo, 4 (quatro) horas, devendo tal serviço ser desenvolvido, preferencialmente, no período da noite/madrugada.

6.2. Para todas as interrupções que comprometam o SLA causadas por falhas da PRESTADORA e que não se encaixem na situação de manutenção descrita na cláusula 6.1.1, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal da fatura referente à prestação dos serviços no mês subsequente ao da interrupção.

6.2.1. Para fins de cálculo do período de interrupção, adota-se como início o horário da comunicação da interrupção do serviço pelo CLIENTE ao serviço de Call Center da PRESTADORA, e, como término, o horário do recebimento da notificação da conclusão do reparo por esta, ambos constantes nos registros da PRESTADORA.

6.2.2. Os parâmetros para cálculo do período de interrupção bem como o tempo máximo para solução de eventuais problemas variarão de acordo com o SERVIÇO contratado, e encontram-se disponíveis nas Condições Específicas que faz parte integrante do presente Contrato.

7. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES

7.1. Como contraprestação pelos SERVIÇOS objeto deste instrumento, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA, ou a quem ela designar, a quantia correspondente ao serviço contratado, optando pela concessão ou não de benefício pela PRESTADORA, na data de vencimento acordada, condições estas que serão devidamente discriminadas no Termo de Aceite, que é parte integrante do presente instrumento..

7.1.1 Para efeitos do presente Contrato, entende-se como benefício(s) a concessão de desconto(s) diferenciado(s) nos preços dos serviços e/ou taxas de instalação, tal como explicitado(s) no TERMO DE ACEITE.

7.2. O CLIENTE efetuará o pagamento pelos SERVIÇOS conforme especificado no Termo de Aceite, sendo a nota fiscal/fatura emitida conforme disposto na cláusula 7.2.1 abaixo.

7.2.1. As notas fiscais/faturas serão enviadas ao CLIENTE em até 10 (dez) dias anteriores a seu vencimento.

7.2.2. Os valores referentes ao primeiro e último mês de prestação dos serviços poderão ser faturados *pro rata die*.

7.2.3. O CLIENTE faculta à PRESTADORA a cessão dos créditos oriundos deste Contrato em favor de empresas financiadoras ou de arrendamento mercantil, mediante notificação por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias. Nesta hipótese, os pagamentos devidos pelo CLIENTE serão efetuados diretamente em contas de titularidade da PRESTADORA nas instituições financeiras indicadas, valendo em caráter irrevogável e irretratável, nos termos dos artigos 683, 684, 1.453, inciso II do art. 1.459 e caput do art. 1.460 do Código Civil, como quitação das parcelas da prestação de serviços objeto deste instrumento.

7.3. O valor mensal da utilização dos SERVIÇOS bem como respectivos benefícios concedidos virão descritos no Termo de Aceite.

7.4. Eventuais contestações dos valores apresentados pela PRESTADORA deverão ser comunicadas e justificadas pelo CLIENTE, por escrito, ou por meio de sistema eletrônico colocado à disposição do CLIENTE pela PRESTADORA, em até 10 (dez) dias úteis, após o recebimento da nota fiscal/fatura.

7.4.1. A PRESTADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação da contestação, para realizar as devidas apurações e comunicar o CLIENTE o resultado com as devidas fundamentações. Decorrido este prazo e não havendo qualquer manifestação pela PRESTADORA, a contestação apresentada pelo CLIENTE será considerada procedente.

7.4.2. Para toda contestação considerada procedente, cujo valor não tenha sido previamente abatido pelo CLIENTE no pagamento da mensalidade, será dado a este, na próxima mensalidade, um crédito equivalente ao valor contestado.

7.4.3. As hipóteses previstas na cláusula 7.8 abaixo não serão aplicáveis até que a PRESTADORA notifique o CLIENTE acerca da resposta à contestação apresentada.

7.5. O reajuste da mensalidade da PRESTADORA ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua data base (data de assinatura do Termo de Aceite). Sem prejuízo do disposto acima, as partes estabelecem que a PRESTADORA poderá também reajustar o preço acordado entre as partes, visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento nas seguintes hipóteses: (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 (doze) meses; (b) caso ocorram mudanças nas práticas econômicas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, ou (c) caso ocorra fato ou evento de terceiros que independam da PRESTADORA, seja em caráter eventual ou definitivo, e que afete adversamente os custos do presente Contrato.

7.6. O reajuste a que se refere a cláusula 7.5 acima dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo CLIENTE e pela variação positiva 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 PRESTADORA.

7.7. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo CLIENTE, será cobrada multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os valores despendidos pela PRESTADORA para a cobrança dos valores devidos.

7.8. Os serviços poderão ser suspensos pela PRESTADORA caso o CLIENTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 15 (quinze) dias sequenciais. Após 30 (trinta) de suspensão dos serviços, a PRESTADORA ficará autorizada a interromper definitivamente a prestação dos SERVIÇOS, rescindindo o presente Contrato.

7.8.1. A PRESTADORA poderá inscrever o CLIENTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 5.2.3.1 do presente instrumento, após 7 (sete) dias contados do envio de notificação ao CLIENTE, por escrito, acerca da rescisão do Contrato, tudo sem prejuízo das penalidades previstas na cláusula 9.4 deste instrumento.

8. TAXA DE INSTALAÇÃO

8.1. Para viabilizar a implantação dos SERVIÇOS contratados que demandam a instalação de infraestrutura inicial, o CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA, no ato da contratação, a taxa de instalação discriminada no Termo de Aceite correspondente, conforme as condições e termos nele discriminados.

9. VIGÊNCIA E RESCISÃO

9.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de 30 (trinta) dias contados do término de vigência do último SERVIÇO contratado mediante assinatura do Termo de Aceite.

9.1.1. Os SERVIÇOS contratados indicados nos correspondentes Termos de Aceite vigorarão pelo prazo devidamente optado pelo CLIENTE no respectivo Termo de Aceite.

9.2. A renovação de cada SERVIÇO contratado dar-se-á automática e sucessivamente por períodos iguais ao da vigência, 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. Em qualquer hipótese de encerramento e/ou *downgrade* da prestação dos serviços, o CLIENTE deverá efetuar à PRESTADORA o pagamento das mensalidades devidas até a data do efetivo cancelamento/*downgrade* do SERVIÇO, conforme discriminado no Termo de Aceite.

9.4. Sem prejuízo do pagamento previsto na cláusula 9.3 acima, o pedido de cancelamento ou *downgrade* do SERVIÇO, por parte do CLIENTE, antes do término do prazo de vigência contratado junto à PRESTADORA implicará no pagamento de multa à PRESTADORA de forma proporcional ao tempo restante para o término da vigência de cada SERVIÇO e período contratado, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Multa} = (\text{benefício} \times \text{parcelas a vencer})$$

Sendo:

Benefício = Mensalidade sem benefício menos mensalidade com benefício.

Parcelas a vencer = Prazo do SERVIÇO contratado em meses menos o número de meses de serviço prestado.

9.5. A solicitação de cancelamento ou *downgrade* (quando aplicável) dos SERVIÇOS antes de findo o período contratual estabelecido no Termo de Aceite deverá ser realizada por escrito, no endereço constante no preâmbulo, no Portal do Cliente disponível no site da PRESTADORA, ou ainda através da Central de Atendimento da PRESTADORA, com antecedência mínima de 30

(trinta) dias, devendo ser informados os dados e a qualificação do CLIENTE, bem como o número do contrato perante a PRESTADORA.

9.6. Fica assegurada à PRESTADORA a faculdade de cancelar ou interromper o SERVIÇO contratado nos casos em que houver: (i) em caráter eventual ou definitivo, necessidade de majoração do investimento que afete adversamente os custos do Contrato de forma a onerar excessivamente a prestação de serviços tornando-a inviável, mediante notificação escrita ao CLIENTE, que será enviada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, (ii) descumprimento, por parte do CLIENTE, dos termos estabelecidos neste Contrato, incluindo o presente instrumento, Condições Específicas e Termo de Aceite, imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial.

9.7. Faculta-se ao CLIENTE o cancelamento dos SERVIÇOS de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à PRESTADORA direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da PRESTADORA, ou, ainda, onerosidade excessiva ocasionada pelo reajuste previsto no item (c) da cláusula 7.5 supra.

9.8. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação dos serviços, a PRESTADORA poderá retirar ou interromper o acesso aos EQUIPAMENTOS de sua propriedade, anteriormente disponibilizados em comodato ou licenciamento, instalados no computador e/ou no endereço do CLIENTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do efetivo encerramento dos SERVIÇOS. Caso o CLIENTE impeça de qualquer forma, ativa ou passivamente, direta ou indiretamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos EQUIPAMENTOS.

9.9. Este Contrato será considerado de pleno direito e automaticamente findo, sem qualquer ônus para ambas as partes, caso a PRESTADORA seja impedida ou proibida de exercer as suas atividades em razão de determinação legal ou de autoridade competente.

10. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

10.1. A PRESTADORA poderá, desde que avise o CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente instrumento e/ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância do CLIENTE. Por outro lado, o CLIENTE poderá ceder o presente instrumento, mediante prévia autorização por escrito da PRESTADORA. Essa autorização consistirá na análise prévia do cessionário, a exclusivo critério da PRESTADORA, e deve ser comunicada à PRESTADORA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O presente Contrato revoga quaisquer instrumentos ou negociações mantidas anteriormente entre as partes, devendo este instrumento prevalecer sobre quaisquer outros acordos firmados e que tenham o mesmo objeto.

11.2. As informações contidas nas Condições Específicas e no Termo de Aceite vinculam diretamente o CLIENTE aos termos do Contrato.

11.3. As notificações, comunicações ou informações entre as Partes serão enviadas para os endereços constantes do Termo de Aceite, sendo consideradas entregues quando encaminhadas por via cartorária ou judicial, ou quando recebidas sob protocolo ou com "aviso de recebimento" expedido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos ou por telegrama nos respectivos

endereços. As comunicações feitas por correio eletrônico (e-mail) serão consideradas recebidas na data de seu envio, desde que seu recebimento possa ser comprovado.

11.3.1. O CLIENTE autoriza e se responsabiliza por todas as comunicações e solicitações que sejam efetivadas por correio eletrônico e direcionadas à PRESTADORA nos endereços eletrônicos constantes nos sites www.neovia.com.br ou www.directnet.com.br, declarando este meio de comunicação como válido e eficaz para todos os fins de direito.

11.3.2. O acesso ao Portal do Cliente será realizado pelo CLIENTE por meio de USUÁRIO devidamente autorizado e identificado no Anexo III – Autorização de Acesso ao Portal do Cliente.

11.4. Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação a eventual descumprimento do Contrato pela outra parte não representará renúncia do direito à rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio à parte infratora.

11.5. O CLIENTE terá atendimento gratuito e especializado, através da Central de Atendimento telefônico da PRESTADORA no telefone 0800-7027023 e no Portal do Cliente, acessível nos endereços eletrônicos www.neovia.com.br ou www.directnet.com.br, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constarão dos sites da PRESTADORA, além dos correios eletrônicos disponíveis para solicitações referentes ao presente Contrato, informações adicionais sobre os serviços fornecidos pela PRESTADORA.

12. FORO

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

ANEXO I

TERMO DE ACEITE

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

DADOS DE FATURAMENTO:

Razão Social: Utilizar neste campo a razão social do cliente, consultar na Receita Federal os dados do cliente através do site http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp		
CNPJ:	I.E.:	I.M.:

ENDEREÇO DE FATURAMENTO:

Local:	Endereço: O Endereço, CEP, Cidade, Estado deve ser o mesmo da Receita Federal	
Cep:	Cidade:	Estado:

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:

Local:	Endereço: O Endereço, CEP, Cidade, Estado do local que o link será instalado	
Cep:	Cidade:	Estado:

ENDEREÇO DE COBRANÇA:

Local:	Endereço: O Endereço, CEP, Cidade, Estado do local que o cliente quer receber os boletos e nota fiscal.	
Cep:	Cidade:	Estado:

CONTATOS CLIENTE

RESPONSÁVEL COMERCIAL:

Nome: Dados da área comercial	Telefone:	Celular:	E-mail:
----------------------------------	-----------	----------	---------

RESPONSÁVEL TÉCNICO:

Nome: Dados da área técnica	Telefone:	Celular:	E-mail:
Nome:	Telefone:	Celular:	E-mail: E-mail do grupo ou outros.

* Ressaltamos a importância da indicação de um e-mail corporativo (grupo financeiro e/ou técnico) para facilitar a comunicação entre as partes e possibilitar o recebimento eficaz de toda e qualquer informação referente ao andamento da assinatura do cliente.

RESPONSÁVEL COBRANÇA:

Nome: Dados da área financeira	Telefone:	Celular:
E-mail: Recepção de Nota Fiscal/Fatura * (Campo Obrigatório, verificar item 2 das condições)		
E-mail:		
E-mail:		

TIPO DE PEDIDO

Novo () marcar para contratos novos	Alteração ()	Projeto: Informação obrigatória
--------------------------------------	---------------	---------------------------------

SERVIÇO A SER FORNECIDO (1)

Tipo de Serviço:	Características:
() NeoCaptive	Quantidade de acessos máximos simultâneos: _____
() NeoBalance	Interfaces WAN: _____ Capacidade de roteamento: _____
() NeoWifi	Quantidade de APs: _____
() NeoFirewall	Modelo: _____
() Professional Service	Descritivo: _____

CONDIÇÕES COMERCIAIS (1)

Taxa de instalação: preencher com valor	Parcelas de Pagamento:
Mensalidade com benefício (VALOR A SER COBRADO):	

Mensalidade **sem benefício (VALOR REFERÊNCIA)**: este valor corresponde à Mensalidade com benefício multiplicado por **1,5 (um e meio) em contratos recorrentes ou temporário acima de 30 dias. Não pode ser deixado em branco.**

Dia de Pagamento: Temos como padrão dia de pagamento 5,10,15 ou 20 – não incluir datas diferentes

OBSERVAÇÕES COMERCIAIS:

Sempre incluir no campo observações comerciais, informações necessárias que não possui campo específico no termo de aceite – informar número de projeto.

AUTORIZAÇÃO PARA USO DE LOGOTIPO

(X) Autorizo a divulgação do logotipo da empresa* () Não autorizo a divulgação do logotipo da empresa*
* a divulgação do logotipo da empresa contratante será utilizada pela empresa contratada, apenas em seu endereço eletrônico, com fim único e exclusivo de destacar seus parceiros comerciais.

AUTORIZAÇÃO PARA AÇÃO PROATIVA EM CASO DE QUEDAS NO CIRCUITO

(X) Autorizo o contato da PRESTADORA fora do horário comercial*
() Não autorizo o contato da PRESTADORA fora do horário comercial

* quando a PRESTADORA identificar que o circuito ficou inoperante em nossa ferramenta de monitoramento, faremos o contato independente do horário nos telefones indicados para o contato técnico do circuito.

GERENTE DE CONTA

Nome: Preencher seu nome

Canal de Vendas: Colocar não ou o nome do canal quando existir um

CONDIÇÕES

O prazo de contrato precisa ser ajustado 12,24 ou 36 meses.

- O CLIENTE abaixo assinado, por meio deste pedido de serviço, contrata pelo prazo de MESES mediante as condições comerciais e técnicas definidas neste documento e previstas nas condições gerais – serviço corporativo, disponível para consulta no site da PRESTADORA (www.neovia.com.br) bem como no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o n.º de microfilme 1265564, cujo teor o CLIENTE declara conhecer e concordar na sua totalidade.
- O presente Contrato entra em vigor na data de assinatura deste termo, sendo a data de instalação dos equipamentos o marco inicial da contagem do prazo contratual estipulado e, a data da homologação da instalação, efetivada em até 24 horas da instalação dos equipamentos, o marco inicial para a cobrança da mensalidade prevista na cláusula 7 do Contrato.
- Os valores acima mencionados estão com impostos inclusos.
- O envio das Notas Fiscais/Faturas de serviços serão feitos eletronicamente ao e-mail indicado no campo "E-mail - Recepção de Nota Fiscal/Fatura" e o envio dos boletos serão feitos exclusivamente por correio ao endereço indicado no campo "ENDEREÇO COBRANÇA" com, no mínimo, dez dias de antecedência ao vencimento. Fica sob responsabilidade do CLIENTE comunicar quaisquer alterações em seu e-mail e/ou endereço.
- Os serviços ora contratados serão instalados em duas fases: fisicamente, no estabelecimento do CLIENTE e logicamente, dentro da rede PRESTADORA. Após finalização da instalação dos serviços, um técnico da PRESTADORA entrará em contato via telefone com técnico de confiança do CLIENTE para que este confirme as configurações contratadas e a ativação dos serviços. Após a confirmação, a cobrança pelos serviços contratados será iniciada, seguida de e-mail de ativação de circuito enviado pela equipe da PRESTADORA ao CLIENTE.
- 5.1. Caso o CLIENTE não confirme as configurações contratadas e a ativação dos serviços como previsto acima no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da instalação dos serviços, a cobrança será iniciada automaticamente.
- O tempo entre a comunicação formal da falha pelo CLIENTE até a resolução e a reativação do serviço está previsto no Anexo das Condições Técnicas de cada produto, que é parte integrante deste Contrato.
- Não será aplicada a multa prevista na Cláusula 9, item 9.4, das Condições Gerais do Contrato, se o prazo de vigência do Contrato for inferior a 30 (trinta) dias.

ASSINATURAS AUTORIZADAS

São Paulo 24 de maio de 2016

Assinaturas: Obrigatório assinatura do representante legal do cliente.

Nome:

Cargo:

Assinaturas:

Nome:

Cargo:

Assinaturas:

Nome:

Cargo: Diretor

Assinaturas:

Nome:

Cargo: Diretor

CONDIÇÕES TÉCNICAS DE CONTRATAÇÃO - NEO FIREWALL

Anexo ao documento registrado no [•] Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o microfilme de nº [•]

Ficam ajustadas entre as mesmas Partes do Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças – Condições Gerais de Contratação (“Condições Gerais”), registrado conforme acima especificado, as presentes **Condições Técnicas de Contratação – Neo Firewall** (“Condições Específicas”) que são parte integrante das Condições Gerais, regidas de acordo com as condições a seguir estabelecidas:

1. OBJETO

1.1 O presente instrumento tem por objeto estabelecer as condições específicas e técnicas para a prestação de serviços **Neo Firewall** ao CLIENTE, livremente por ele optado mediante a assinatura do Termo de Aceite.

1.2 Os SERVIÇOS **Neo Firewall** são voltados à criação de uma barreira protetora entre a rede interna do CLIENTE e a Internet, mediante (i) a instalação, nas dependências do CLIENTE, dos EQUIPAMENTOS necessários e (ii) configuração, monitoramento e manutenção dos EQUIPAMENTOS.

1.3 O(s) EQUIPAMENTO(S) disponibilizados ao CLIENTE nos termos do presente instrumento serão definidos pelo modelo de Firewall, de acordo com os requisitos levantados junto ao CLIENTE, tais como largura de banda e número de acessos simultâneos, dentre outros.

1.3.1 Eventuais alterações na topologia dos SERVIÇOS contratados, a pedido do CLIENTE, poderão implicar em *upgrade* ou *downgrade* dos SERVIÇOS e, conseqüentemente, na necessidade de alteração do equipamento inicialmente disponibilizado pela PRESTADORA e do preço dos SERVIÇOS.

1.4 Todos os termos utilizados no presente instrumento devem ser interpretados em conformidade com as definições e em conjunto com as condições previstas nas Condições Gerais.

2. COMODATO DE EQUIPAMENTOS

2.1 Para possibilitar a prestação dos SERVIÇOS **Neo Firewall**, a PRESTADORA disponibilizará EQUIPAMENTOS em comodato ao CLIENTE, que passará a ser comodatário de referidos EQUIPAMENTOS.

2.2 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE em comodato são de exclusiva propriedade da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste Contrato.

2.3 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE devem ser utilizados exclusivamente para a prestação dos SERVIÇOS **Neo Firewall**, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

2.4 Os EQUIPAMENTOS entregues em comodato ao CLIENTE serão listados no RAT de instalação.

2.5 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 PRESTADORA ao término deste Contrato, nas mesmas condições em que foi recebido, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.

2.6 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 PRESTADORA dos valores dos respectivos EQUIPAMENTOS, incluindo nesses valores os tributos incidentes sobre a operação. Nas hipóteses ora previstas, o CLIENTE ainda deverá pagar à PRESTADORA 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.

2.7 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 PRESTADORA, que será a única autorizada a operacionalizar e realizar intervenções nos EQUIPAMENTOS.

2.8 As intervenções a que se refere o item 2.7 incluem, mas não se limitam a:

- (i) modificar qualquer das configurações dos EQUIPAMENTOS;
- (ii) conectar aos EQUIPAMENTOS qualquer outro equipamento; e
- (iii) efetuar procedimentos de manutenção nos EQUIPAMENTOS, sejam eles corretivos ou preventivos.

2.9 A prática, pelo CLIENTE, de qualquer das ações especificadas no item 2.8 será considerada como uso inadequado dos EQUIPAMENTOS e ensejará a rescisão contratual, conforme estabelecido no item 9.6 das Condições Gerais.

2.10 O CLIENTE obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a PRESTADORA sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos EQUIPAMENTOS, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da PRESTADORA os referidos EQUIPAMENTOS, sempre que qualquer litígio administrativo ou judicial puder afetá-los de qualquer forma.

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

3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, a PRESTADORA deverá:

- (i) disponibilizar e ativar o acesso do CLIENTE ao SERVIÇO **Neo Firewall** de acordo com as características descritas no Termo de Aceite;
- (ii) monitorar a prestação dos SERVIÇOS;
- (iii) garantir a disponibilidade do serviço prevista no presente instrumento, excluídas as interrupções de intervenção programada (preventiva ou corretiva), falhas ocasionadas por fatos exclusivos do CLIENTE e/ou de terceiros e as hipóteses de caso fortuito e/ou força maior; e
- (iv) 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.

3.1.1 O monitoramento do SERVIÇO é realizado pelo NOC da PRESTADORA em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.2 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, para qualquer alteração necessária às características técnicas do SERVIÇO **Neo Firewall**, será necessária a solicitação pelo CLIENTE, por escrito, no endereço físico ou eletrônico da PRESTADORA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, qualquer.

3.3 Na hipótese de o acesso à internet ser provido por outras operadoras, para possibilitar a correta operação, monitoramento e manutenção dos SERVIÇOS pela PRESTADORA, o CLIENTE se obriga a manter o EQUIPAMENTO conectado diretamente às interfaces WAN dos links que o atendem.

3.4 O CLIENTE permanecerá responsável pelo gerenciamento de sua rede interna bem como pelos enlaces de acesso à internet e/ou de dados contratados com outras operadoras.

4. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

4.1 A PRESTADORA 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 PRESTADORA não pode dar garantia de segurança integral aos sistemas e à rede do CLIENTE, sendo recomendável que o CLIENTE adote as medidas protetivas complementares que julgar necessárias.

4.2 Em nenhuma circunstância, a PRESTADORA será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente, com o acesso à internet e/ou dados contratado diretamente pelo CLIENTE com terceiros ao presente Contrato.

5. NÍVEIS DE SERVIÇO

5.1 A PRESTADORA garante o índice mínimo mensal de disponibilidade do SERVIÇO Neo Firewall (“SLA”) de 99% (noventa e nove por cento).

5.1.1 Excluem-se da disponibilidade acima indicada 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.

5.1.2 Excluem-se, ainda, do SLA as falhas provocadas por ataques ou problemas de segurança da informação exclusivamente imputáveis ao CLIENTE.

5.2 Para todas as interrupções que comprometam o índice citado no item 5.1 acima, desde que: (i) tenham sido causadas por falha dos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA não provocadas pelo CLIENTE em infração ao determinado no item 2.7; e (ii) não se encaixem na situação de manutenção descrita nos subitens 5.1.1 e 5.1.2 supra, 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:

$$D = \frac{(V \times t)}{720}$$

Onde:

D = valor do desconto

V = valor mensal

t = quantidade de horas, fracionadas, de interrupção do serviço, que ultrapassem o nível de disponibilidade estipulado acima

720 = número total de horas no mês

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

5.4 O tempo máximo para solução de eventuais problemas no funcionamento dos EQUIPAMENTOS será de até 8 (oito) horas a partir da abertura do chamado.

5.4.1 O tempo máximo para solução de problemas indicado no *caput* deste item será suspenso na hipótese de o CLIENTE não permitir o acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS, para a manutenção necessária, e somente terá contagem reiniciada quando da liberação, por parte do CLIENTE, do acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS.

5.5 A manutenção poderá ser feita remotamente pelo NOC ou por troca do EQUIPAMENTO pela PRESTADORA, quando necessário.

5.6 A PRESTADORA não será responsável pela disponibilidade ou pelo atendimento (SLA) a enlaces de acesso à internet ou de dados contratados pelo CLIENTE com outras operadoras.

ANEXO III - AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AO PORTAL DO CLIENTE

Este instrumento tem por objeto disponibilizar ao CLIENTE o acesso ao Portal do Cliente.

1.1 Através de seu login e senha, o CLIENTE poderá acessar, pela internet, todas as informações sobre o seu Contrato, obter a segunda via de boletos de cobrança e documentos de quitação de débitos, solicitar o cancelamento do Contrato, abrir chamados e consultar o histórico de demandas.

1.2 Para possibilitar o acesso ao Portal do Cliente, o CLIENTE deverá encaminhar à PRESTADORA os dados referentes a 1 (um) ou mais USUÁRIOS, que terão livre acesso às informações disponibilizadas no Portal do Cliente através do site www.portalcliente.neovia.com.br, após o cadastramento de sua senha de acesso.

1.3 O CLIENTE tem ciência de que a senha de acesso ao Portal do Cliente é pessoal e intransferível, responsabilizando-se por todas as solicitações efetivadas pelos logins dos USUÁRIOS cadastrados para acesso ao Portal do Cliente.

1.4 O CLIENTE responsabiliza-se pela manutenção do cadastro de USUÁRIOS devidamente atualizados, devendo comunicar, por escrito, à PRESTADORA, eventuais substituições aos USUÁRIOS cadastrados.

1.5 O CLIENTE será única e exclusivamente responsável pela guarda e utilização do(s) login(s) e senha(s) cadastrado(s), não cabendo à PRESTADORA qualquer responsabilidade por eventual mau uso das facilidades oferecidas no Portal do Cliente.

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

*Razão Social: _____

Nome Fantasia: _____

*CNPJ: _____

(*) Campos obrigatórios

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO 1

*Nome: _____

*CPF: _____

*E-Mail: _____

Cargo: _____

Telefone: _____

(*) Campos obrigatórios

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO 2

*Nome: _____

*CPF: _____

*E-Mail: _____

Cargo: _____

Telefone: _____

(*) Campos obrigatórios

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO 3

*Nome: _____

*CPF: _____

*E-Mail: _____

Cargo: _____

Telefone: _____

(*) Campos obrigatórios

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO 4

*Nome: _____

*CPF: _____

*E-Mail: _____

Cargo: _____

Telefone: _____

(*) Campos obrigatórios

CLIENTE

CONDIÇÕES TÉCNICAS DE CONTRATAÇÃO - NEO CAPTIVE

Anexo ao documento registrado no [•] Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o microfilme de nº [•]

Ficam ajustadas entre as mesmas Partes do Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças – Condições Gerais de Contratação (“Condições Gerais”), registrado conforme acima especificado, as presentes **Condições Técnicas de Contratação – Neo Captive** (“Condições Específicas”) que são parte integrante das Condições Gerais, regidas de acordo com as condições a seguir estabelecidas:

1. OBJETO

1.1 O presente instrumento tem por objeto estabelecer as condições específicas e técnicas para a prestação de serviços Neo Captive ao CLIENTE, livremente por ele optado mediante a assinatura do Termo de Aceite.

1.2 Os SERVIÇOS Neo Captive são voltados à solução profissional de “captive portal”, visando o gerenciamento de acessos de usuários de uma rede Wi-Fi ou cabeada, contratada pelo CLIENTE com a PRESTADORA ou terceiros, independentemente de sua respectiva cobertura.

1.3 O Neo Captive possibilita a separação dos perfis de acesso por grupo de usuários (como, por exemplo, funcionários, fornecedores, visitantes, etc).

1.4 O SERVIÇO Neo Captive permite a emissão de relatórios referentes aos cadastros e acessos, bem como a personalização de telas e campanhas.

1.5 É permitida a autenticação utilizando banco de dados da PRESTADORA ou do CLIENTE, neste último caso sob consulta.

1.6 O(s) EQUIPAMENTO(S) disponibilizados ao CLIENTE nos termos do presente instrumento serão definidos pelo número de acessos simultâneos necessário, de acordo com a informação do CLIENTE.

1.6.1 Eventuais alterações na topologia dos SERVIÇOS contratados, a pedido do CLIENTE, poderão implicar em *upgrade* ou *downgrade* dos SERVIÇOS e, conseqüentemente, na necessidade de alteração do equipamento inicialmente disponibilizado pela PRESTADORA e do preço dos SERVIÇOS.

1.7 Todos os termos utilizados no presente instrumento devem ser interpretados em conformidade com as definições e em conjunto com as condições previstas nas Condições Gerais.

2. COMODATO DE EQUIPAMENTOS

2.1 Para possibilitar a prestação dos SERVIÇOS Neo Captive, a PRESTADORA disponibilizará EQUIPAMENTOS em comodato ao CLIENTE, que passará a ser comodatário de referidos EQUIPAMENTOS.

2.2 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE em comodato são de exclusiva propriedade da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste Contrato.

2.3 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE devem ser utilizados exclusivamente para a prestação dos SERVIÇOS Neo Captive, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

2.4 Os EQUIPAMENTOS entregues em comodato ao CLIENTE serão listados no RAT de instalação.

2.5 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 PRESTADORA ao término deste Contrato, nas mesmas condições em que foi recebido, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.

2.6 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 PRESTADORA dos valores dos respectivos EQUIPAMENTOS, incluindo nesses valores os tributos incidentes sobre a operação. Nas hipóteses ora previstas, o CLIENTE ainda deverá pagar à PRESTADORA 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.

2.7 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 PRESTADORA, que será a única autorizada a operacionalizar e realizar intervenções nos EQUIPAMENTOS.

2.8 As intervenções a que se refere o item 2.7 incluem, mas não se limitam a:

- (i) modificar qualquer das configurações dos EQUIPAMENTOS;
- (ii) conectar aos EQUIPAMENTOS qualquer outro equipamento; e
- (iii) efetuar procedimentos de manutenção nos EQUIPAMENTOS, sejam eles corretivos ou preventivos.

2.9 A prática, pelo CLIENTE, de qualquer das ações especificadas no item 2.8 será considerada como uso inadequado dos EQUIPAMENTOS e ensejará a rescisão contratual, conforme estabelecido no item 9.6 das Condições Gerais.

2.10 O CLIENTE obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a PRESTADORA sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos EQUIPAMENTOS, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da PRESTADORA os referidos EQUIPAMENTOS, sempre que qualquer litígio administrativo ou judicial puder afetá-los de qualquer forma.

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

3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, a PRESTADORA deverá:

- (i) disponibilizar e ativar o acesso do CLIENTE ao SERVIÇO Neo Captive de acordo com as características descritas no Termo de Aceite;
- (ii) monitorar a prestação dos SERVIÇOS; e
- (iii) garantir a disponibilidade do serviço prevista no presente instrumento, excluídas as interrupções de intervenção programada (preventiva ou corretiva), falhas ocasionadas por fatos exclusivos do CLIENTE e/ou de terceiros e as hipóteses de caso fortuito e/ou força maior.

3.1.1 O monitoramento do SERVIÇO é realizado pelo NOC da PRESTADORA em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.2 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, o CLIENTE deverá:

(i) informar à PRESTADORA, antes da data de instalação do(s) EQUIPAMENTO(S), o número de acessos simultâneos necessários; e

(ii) solicitar, por escrito, no endereço físico ou eletrônico da PRESTADORA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, qualquer alteração necessária às características técnicas do SERVIÇO Neo Captive; e

(iii) fornecer login e senha de acesso aos usuários do Neo Captive e controlar o número de acessos simultâneos nos termos contratados.

3.2.1 A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer falhas resultantes do acesso simultâneo de usuários em número superior àquele informado pelo CLIENTE no Termo de Aceite.

3.2.2 Na hipótese de o acesso à internet ser provido por outras operadoras, para possibilitar a correta operação, monitoramento e manutenção dos SERVIÇOS pela PRESTADORA, o CLIENTE se obriga a manter o EQUIPAMENTO conectado diretamente às interfaces WAN dos links que o atendem.

3.2.3 O CLIENTE permanecerá responsável pelo gerenciamento de sua rede interna bem como pelos enlaces de acesso à internet e/ou de dados contratados com outras operadoras.

4. NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1 A PRESTADORA garante o índice mínimo mensal de disponibilidade do SERVIÇO Neo Captive (“SLA”) de 99% (noventa e nove por cento).

4.1.1 Excluem-se da disponibilidade acima indicada 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.

4.1.2 Excluem-se, ainda, do SLA as falhas provocadas pelo acesso simultâneo em número superior àquele indicado pelo CLIENTE no Termo de Aceite.

4.2 Para todas as interrupções que comprometam o índice citado no item 4.1 acima, desde que (i) tenham sido causadas por falha dos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA não provocadas pelo CLIENTE em infração ao determinado nos itens 2.7; (ii) não se encaixem na situação de manutenção descrita no subitem 4.1.1 supra; (iii) não se encaixem na situação de excesso de usuários simultâneos descrita no subitem 4.1.2; e (iv) 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:

$$D = \frac{(V \times t)}{720}$$

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

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

4.4 O tempo máximo para solução de eventuais problemas no funcionamento dos EQUIPAMENTOS será de até 8 (oito) horas a partir da abertura do chamado.

4.4.1 O tempo máximo para solução de problemas indicado no *caput* deste item será suspenso na hipótese de o CLIENTE não permitir o acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS, para a manutenção necessária, e somente terá contagem reiniciada quando da liberação, por parte do CLIENTE, do acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS.

4.5 A manutenção poderá ser feita remotamente pelo NOC ou por troca do EQUIPAMENTO pela PRESTADORA, quando necessário.

4.6 A PRESTADORA não será responsável pela disponibilidade ou pelo atendimento (SLA) a enlaces de acesso à internet ou de dados contratados pelo CLIENTE com outras operadoras.

CONDIÇÕES TÉCNICAS DE CONTRATAÇÃO - NEO BALANCE

Anexo ao documento registrado no [•] Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP sob o microfilme de nº [•]

Ficam ajustadas entre as mesmas Partes do Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças – Condições Gerais de Contratação (“Condições Gerais”), registrado conforme acima especificado, as presentes **Condições Técnicas de Contratação – Neo Balance** (“Condições Específicas”) que são parte integrante das Condições Gerais, regidas de acordo com as condições a seguir estabelecidas:

1. OBJETO

1.1 O presente instrumento tem por objeto estabelecer as condições específicas, técnicas e comerciais para a prestação de serviços Neo Balance ao CLIENTE, livremente por ele optado mediante a assinatura do Termo de Aceite.

1.2 Os SERVIÇOS Neo Balance são voltados à solução profissional de balanceamento, visando o aperfeiçoamento do uso de links contratados pelo CLIENTE com a PRESTADORA ou terceiros, podendo optar entre a distribuição do consumo entre links indicados pelo CLIENTE, ou por tornar um link backup de outro link em caso de falha deste último, por meio de chaveamento automático.

1.3 O Neo Balance independente do tipo de conexão dos links.

1.4 O(s) EQUIPAMENTO(S) disponibilizados ao CLIENTE nos termos do presente instrumento serão definidos pelo número e pela capacidade de links a serem contemplados, de acordo com a informação do CLIENTE.

1.4.1 Eventuais alterações na topologia dos SERVIÇOS contratados, a pedido do CLIENTE, poderão implicar em *upgrade* ou *downgrade* dos SERVIÇOS e, conseqüentemente, na necessidade de alteração do equipamento inicialmente disponibilizado pela PRESTADORA e do preço dos SERVIÇOS.

1.5 Todos os termos utilizados no presente instrumento devem ser interpretados em conformidade com as definições e em conjunto com as condições previstas nas Condições Gerais.

2. COMODATO DE EQUIPAMENTOS

2.1 Para possibilitar a prestação dos SERVIÇOS Neo Balance, a PRESTADORA disponibilizará EQUIPAMENTOS em comodato ao CLIENTE, que passará a ser comodatário de referidos EQUIPAMENTOS.

2.2 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE em comodato são de exclusiva propriedade da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE tão somente o direito de usá-los na forma, para o fim, nos locais e mediante as condições previstas neste Contrato.

2.3 Os EQUIPAMENTOS entregues ao CLIENTE devem ser utilizados exclusivamente para a prestação dos SERVIÇOS Neo Balance, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

2.4 Os EQUIPAMENTOS entregues em comodato ao CLIENTE serão listados no RAT de instalação.

2.5 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

PRESTADORA ao término deste Contrato, nas mesmas condições em que foi recebido, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.

2.6 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 PRESTADORA dos valores dos respectivos EQUIPAMENTOS, incluindo nesses valores os tributos incidentes sobre a operação. Nas hipóteses ora previstas, o CLIENTE ainda deverá pagar à PRESTADORA 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.

2.7 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 PRESTADORA, que será a única autorizada a operacionalizar e realizar intervenções nos EQUIPAMENTOS.

2.8 As intervenções a que se refere o item 2.7 incluem, mas não se limitam a:

- (i) modificar qualquer das configurações dos EQUIPAMENTOS;
- (ii) conectar aos EQUIPAMENTOS qualquer outro equipamento;
- (iii) incluir mais links para balanceamento do que a quantidade informada no Termo de Aceite; e
- (iv) efetuar procedimentos de manutenção nos EQUIPAMENTOS, sejam eles corretivos ou preventivos.

2.9 A prática, pelo CLIENTE, de qualquer das ações especificadas no item 2.8 será considerada como uso inadequado dos EQUIPAMENTOS e ensejará a rescisão contratual, conforme estabelecido no item 9.6 das Condições Gerais.

2.10 O CLIENTE obriga-se, expressamente, a noticiar imediatamente a PRESTADORA sempre que, por algum motivo, houver ameaça de penhora ou embargo dos EQUIPAMENTOS, obrigando-se, ainda, a declarar como sendo de propriedade da PRESTADORA os referidos EQUIPAMENTOS, sempre que qualquer litígio administrativo ou judicial puder afetá-los de qualquer forma.

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

3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, a PRESTADORA deverá:

- (i) disponibilizar e ativar o acesso do CLIENTE ao SERVIÇO Neo Balance de acordo com as características descritas no Termo de Aceite;
- (ii) monitorar os roteadores utilizados na prestação dos SERVIÇOS, alocados nas dependências do CLIENTE; e
- (iii) garantir a disponibilidade do serviço prevista no presente instrumento, excluídas as interrupções de intervenção programada (preventiva ou corretiva), falhas ocasionadas por fatos exclusivos de terceiros e as hipóteses de caso fortuito e/ou força maior.

3.1.1 O monitoramento do SERVIÇO é realizado pelo NOC da PRESTADORA em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.2 Além das obrigações previstas nas Condições Gerais, o CLIENTE deverá:

- (i) informar à PRESTADORA, antes da data de instalação do(s) EQUIPAMENTO(S), o número e a capacidade dos links que serão objeto da solução de balanceamento contratada; e

(ii) solicitar, por escrito, no endereço físico ou eletrônico da PRESTADORA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, qualquer alteração necessária às características técnicas do SERVIÇO Neo Balance.

3.2.1 Na hipótese de o acesso à internet ser provido por outras operadoras, para possibilitar a correta operação, monitoramento e manutenção dos SERVIÇOS pela PRESTADORA, o CLIENTE se obriga a manter o EQUIPAMENTO conectado diretamente às interfaces WAN dos links que o atendem.

3.2.2 O CLIENTE permanecerá responsável pelo gerenciamento de sua rede interna bem como pelos enlaces de acesso à internet e/ou de dados contratados com outras operadoras.

4. NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1 A PRESTADORA garante o índice mínimo mensal de disponibilidade do SERVIÇO Neo Balance (“SLA”) de 99% (noventa e nove por cento).

4.1.1 Excluem-se da disponibilidade acima indicada 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.

4.2 Para todas as interrupções que comprometam o índice citado no item 4.1 acima, desde que (i) tenham sido causadas por falha dos EQUIPAMENTOS da PRESTADORA não provocadas pelo CLIENTE em infração ao determinado no item 2.7, (ii) não se encaixem na situação de manutenção descrita no subitem 4.1.1 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:

$$D = \frac{(V \times t)}{720}$$

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

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

4.4 O tempo máximo para solução de eventuais problemas no funcionamento dos EQUIPAMENTOS será de até 8 (oito) horas a partir da abertura do chamado.

4.4.1 O tempo máximo para solução de problemas indicado no *caput* deste item será suspenso na hipótese de o CLIENTE não permitir o acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS, para a manutenção necessária, e somente terá contagem reiniciada quando da liberação, por parte do CLIENTE, do acesso da PRESTADORA aos EQUIPAMENTOS.

4.5 A manutenção poderá ser feita remotamente pelo NOC ou por troca do EQUIPAMENTO pela PRESTADORA, quando necessário.

4.6 A PRESTADORA não será responsável pela disponibilidade ou pelo atendimento (SLA) a enlaces de acesso à internet ou de dados contratados pelo CLIENTE com outras operadoras.