

Contrato de Prestação de Serviços

O presente instrumento encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Florianópolis / SC e está disponível no site www.matrix.com.br/contratos/hd-colo.pdf, cujos termos o **CLIENTE** declara o conhecimento e concordância ao firmar o aceite do Termo de Adesão que é parte integrante deste contrato.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Os termos abaixo indicados, usados ao longo do presente contrato, deverão ter os seguintes significados e especificações, quais sejam:

BACKUP: Serviço de cópia de **DADOS** do **EQUIPAMENTO** do **CLIENTE** e armazenamento em unidade de armazenamento magnético conforme contratado.

BANDA IP: Velocidade de acesso à **INTERNET** Full-Duplex.

CLIENTE: Pessoa Física ou Jurídica que utilizará, parcialmente, a infra-estrutura fornecida pelo **DATA CENTER** conforme especificado no item 1.II do Termo de Adesão.

CO-LOCATION: Área física dentro do **DATA CENTER** disponibilizada para o **CLIENTE** alocar seus **SERVIDORES** ou para o **DATA CENTER** alocar o **HOSTING DEDICADO**. Esta área estará em um ambiente climatizado, com temperatura entre 15° Celsius e 25° Celsius e umidade relativa do ar entre 30% e 70%, e com fornecimento de energia garantido por Geradores e No-Breaks. O cliente pode conectar-se, ou não, à **INTERNET** conforme a **BANDA IP** contratada no item 2.1.5 do Termo de Adesão.

DADOS: Informação armazenada em um **EQUIPAMENTO** e/ou **HOSTING DEDICADO**.

IDC OU DATA CENTER: Pessoa Jurídica, descrita no item 1.I do Termo de Adesão, que fornecerá a infra-estrutura para o armazenamento e operação, quando contratada a operação, dos **SERVIDORES** do **CLIENTE** e/ou do **HOSTING DEDICADO**.

EQUIPAMENTO: Dispositivo, de responsabilidade técnica e fiscal do **CLIENTE**, conforme Nota Fiscal ou Termo de Responsabilidade Fiscal à ser entregue ao **DATA CENTER** na data de ativação, necessário para a prestação do serviço de **CO-LOCATION**.

FIREWALL: Dispositivo de rede responsável pela identificação das informações que trafegam na rede com destino aos **EQUIPAMENTO** do **CLIENTE** ou ao **HOSTING DEDICADO**. A identificação da informação está sujeita às limitações do equipamento.

HOSTING DEDICADO: Dispositivo, de responsabilidade técnica e fiscal do **DATA CENTER**, conforme discriminado no item 2.1.4 do Termo de Adesão, necessário para a prestação do serviço de **HOSTING DEDICADO** e disponível para uso do **CLIENTE** nas dependências do **DATA CENTER**. Para a prestação do serviço de **HOSTING DEDICADO**, uma área de **CO-LOCATION** será disponibilizada, sendo que esta área será ocupada, em sua totalidade ou parcialmente, pelo **HOSTING DEDICADO**.

INTERNET: Rede Mundial de computadores.

IP: Endereço único na **INTERNET** que permite a comunicação entre dois ou mais dispositivos conectados à ela. O endereço **IP** fornecido ao **CLIENTE** pertence ao **DATA CENTER**, e em caso de

rescisão deste, não poderá ser negociado ou transferido para o **CLIENTE**.

ON-DEMAND: Modo de cobrança sob demanda, desta forma o Cliente aceita ser taxado pelo uso excedente do serviço contratado, conforme cálculo pré-estabelecido.

PREPOSTO: Agente, Funcionário, Prestador de Serviço ou similar, representante do **CLIENTE** perante ao **DATA CENTER** e com direitos conforme estabelecido no item 3 do Termo de Adesão.

PROTOCOLO DE ATIVAÇÃO: Documento comprovatório de alocação dos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** no **DATA CENTER**.

PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO: Documento comprovatório de remoção dos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** do **DATA CENTER**.

SEGURANÇA: Funcionário(s) do **DATA CENTER** responsável(is) pela integridade e acesso ao **DATA CENTER**.

SLA: Controle da disponibilidade dos serviços contratados pelo **CLIENTE** com o **DATA CENTER**. Caso a disponibilidade dos serviços sejam inferiores à contratada, serão aplicadas ao **DATA CENTER** multas, que serão revertidas em desconto da mensalidade.

TÉCNICO: Funcionário(s) do **DATA CENTER** responsável(is) pela monitoria, acompanhamento de **PREPOSTOS** e gerenciamento de rede.

2. DOS PREPOSTOS

2.1. O **CLIENTE** compromete-se à, qualquer alteração nos dados cadastrais dos **PREPOSTOS** que constam no item 3 do Termo de Adesão, comunicar o **DATA CENTER** com antecedência mínima de 48 horas, em dias úteis, através de carta registrada ou e-mail comprovado à ser entregue no *Endereço do Data Center* especificado nos dados do **DATA CENTER**.

2.2. O **DATA CENTER** obriga-se à solicitar ao **PREPOSTO** os documentos de identificação para definir seu nível de acesso aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** e/ou **HOSTING DEDICADO**.

2.2.a. Fica à cargo do **CLIENTE** optar, ou não, pela confirmação de **PREPOSTOS** através do(s) contato(s) fornecido(s) como Nível 01, sendo estes no máximo 2 pessoas.

2.2.a-i) Caso o cliente não opte pela confirmação, o **PREPOSTO** deverá fornecer seus documentos à **SEGURANÇA** do **DATA CENTER** e posteriormente ao **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento, que verificarão a lista de **PREPOSTOS** para autorizar seu acesso.

2.2.a-ii) Caso o cliente opte pela confirmação, o **PREPOSTO** deverá fornecer seus documentos à **SEGURANÇA** do **DATA CENTER** e posteriormente ao **TÉCNICO** responsável pelo acompanhamento, que verificarão a lista de **PREPOSTOS** para autorizar o acesso. O Técnico responsável pelo acompanhamento verificará a identidade do funcionário através dos dados fornecidos de um dos **PREPOSTOS** Nível 01.

2.2.b. O **CLIENTE** isentará o **DATA CENTER** de responsabilidades cíveis e criminais caso opte, ou não, por confirmar os **PREPOSTOS** conforme consta na cláusula 2.2.a, e ocorrer um caso de Falsidade Ideológica.

2.2.c. Caso a identidade do **PREPOSTO** não possa ser confirmada ou permaneça sob suspeita, o **CLIENTE** concorda que os **TÉCNICOS** do **DATA CENTER** possuem autonomia para não permitir o acesso do mesmo aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** ou ao **HOSTING DEDICADO**.

2.2.d. A cópia não autenticada de documentos de identificação oficiais, tais como RG e CNH, não serão aceitos para a identificação do **PREPOSTO**.

2.2.e. Documentos de identificação não oficiais, tais como RG e CNH, não serão aceitos para identificar o **PREPOSTO**.

2.3. Qualquer pessoa que identifique-se como procurador, funcionário ou que possua qualquer vínculo com o **CLIENTE**, mas não esteja na lista de **PREPOSTOS** e não conste no Estatuto Social / Contrato Social do **CLIENTE** que foi fornecido ao **DATA CENTER** no ato da assinatura deste, ou em outro que venha a substituí-lo posteriormente e tenha sido encaminhado ao **DATA CENTER** em forma de cópia autenticada, não terá acesso aos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** ou ao **HOSTING DEDICADO**.

2.4. O **CLIENTE** declara ter ciência das permissões que são dadas à seus **PREPOSTOS** ao incluí-los na lista de **PREPOSTOS**.

2.4.a. Até 2 (dois) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 01. Este nível permitirá acesso irrestrito à área cedida ao **CLIENTE** através deste, solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, remoção e abertura dos **EQUIPAMENTOS**, sendo estes dois últimos exclusivamente para **CLIENTES** de **CO-LOCATION**, e a contratação ou rescisão de serviços através de protocolo do **DATA CENTER**.

2.4.b. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 02. Este nível permitirá o acesso irrestrito à área cedida ao **CLIENTE** através deste, solicitação de manutenções e operações através do **NOC**, abertura dos **EQUIPAMENTOS**, sendo este último exclusivamente para **CLIENTES** de **CO-LOCATION**, e a contratação de serviços através de protocolo do **DATA CENTER**.

2.4.c. Até 3 (três) **PREPOSTOS** poderão ter acesso Nível 03. Este nível permitirá a solicitação de manutenções e operações através do **NOC**.

2.5. Para a contratação e solicitação de serviços por telefone, o operador do **NOC** verificará a identidade do **PREPOSTO** solicitando a confirmação de um ou mais dados pessoais e através da confirmação de um ou mais dados do **CLIENTE**.

2.6. O acesso remoto ao ambiente do cliente, através da **INTERNET** ou de rede longa distância privada, não será monitorado através da lista de prepostos. É de responsabilidade do cliente o monitoramento e prevenção de acessos através destes meios.

3. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

3.1. Pela remuneração dos serviços ora contratados, o **CLIENTE** pagará ao **DATA CENTER**, os valores mencionados nos itens 2.1.15, 2.1.16 e 2.1.18 do Termo de Adesão a ser pago conforme definido no item 2.1.17 do Termo de Adesão.

3.1.a. O pagamento pela utilização dos serviços contratados será realizado na forma contratada pelas partes cujos respectivos tributos incidentes, nos termos da legislação em vigor, estão devidamente acrescidos nos valores totais mencionados nesta cláusula.

3.1.b. O **CLIENTE** arcará, ainda, com o pagamento de quaisquer tributos que venham a ser instituídos ou majorados e incidirem sobre a prestação ou utilização dos serviços contratados.

3.1.c. Se o **CLIENTE** desejar efetuar os pagamentos

devidos através do boleto bancário, a ser enviado no endereço constante no item 1.11.7 do Termo de Adesão, ser-lhe-á cobrada uma taxa adicional no valor total de R\$ 2,00 (dois reais), a qual será incluída aos demais valores devidos no respectivo mês da cobrança.

3.1.d. O descumprimento pelo **CLIENTE** das condições de pagamento estabelecidas nesta cláusula, acarretará na aplicação de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) sobre a quantidade em atraso, além de juros de 1% (um por cento) ao mês.

3.1.e. Qualquer solicitação do **CLIENTE** ou do **DATA CENTER** para a redefinição da prestação dos serviços profissionais, que implique em qualquer alteração no pagamento estipulado nesta cláusula, deverá ser formalizada por escrito ou por outro meio que o **DATA CENTER** venha a aceitar.

3.1.f. Os valores mencionados no *caput* desta cláusula serão reajustados na menor periodicidade permitida em lei, no caso, anualmente, em conformidade com a variação acumulada no período do IGP-M.

3.1.g. O **DATA CENTER** deverá enviar ao **CLIENTE**, se devidamente contratado, os documentos de cobrança relativos à Prestação de Serviços com 5 (cinco) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento estabelecida no item 2.1.17 do Termo de Adesão.

3.1.g-i) Caso o **CLIENTE** não venha a receber os documentos de cobrança supra mencionados com até 3 (três) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento estabelecida no item 2.1.17 do Termo de Adesão, deverá realizar contato com o **DATA CENTER** solicitando segunda via dos documentos.

3.1.g-i)(1) Caso o **CLIENTE** não efetue contato com o **DATA CENTER** dentro do prazo estabelecido no item 3.1.g-i), estará sujeito à todas as penalidades estabelecidas neste instrumento.

3.1.g-i)(2) Mesmo o **CLIENTE** efetuando o contato com o **DATA CENTER** dentro do prazo estabelecido no item 3.1.g-i), o **DATA CENTER** não fica obrigado à alterar a data de vencimento dos documentos de cobrança, sendo que estes deverão ser entregues ao **CLIENTE** no máximo até a data de vencimento e dentro do expediente bancário.

3.1.g-ii) O respectivo documento de cobrança da Prestação de Serviços não contestado em até 30 (trinta) dias após seu vencimento reverte-se de caráter de dívida líquida, certa e exigível para os fins de cobrança judicial, podendo, o **DATA CENTER**, expedir duplicata/triplicata de prestação de serviços e promover o respectivo protesto cambial e registro em cadastro de devedores.

3.1.h. Todos os custos decorrentes da utilização dos serviços ora contratados, até o seu termo final ou rescisão do presente instrumento, serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

4. DO PRAZO CONTRATUAL

4.1. O presente contrato tem duração de acordo com o constante no item 2.1.1 do Termo de Adesão, a contar da efetiva ativação dos serviços.

4.1.a. O presente contrato será prorrogado automaticamente após o seu vencimento, por igual período, caso não haja manifestação expressa das partes no sentido de rescindi-lo, mediante notificação por escrito no prazo de 30 (trinta) dias antes do seu termo final.

5. DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Para a prestação dos serviços de **CO-LOCATION**, o **CLIENTE** deverá alocar os **EQUIPAMENTOS** na área fornecida pelo **DATA CENTER**.

5.1.a. Caso o **CLIENTE** não forneça os **EQUIPAMENTOS** em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de instalação dos serviços, o **DATA CENTER** iniciará a cobrança como se os tivesse fornecido.

5.1.a-i) Para a ativação dos serviços, o cliente deve fornecer Nota Fiscal ou Termo de Responsabilidade Fiscal, sendo que este documento será arquivado no ato da ativação retornando ao cliente somente o **PROTOCOLO DE ATIVAÇÃO**.

5.1.b. Caberá exclusivamente ao **CLIENTE** todas as responsabilidades fiscais e contábeis sobre os **EQUIPAMENTOS**, bem como a manutenção e aquisição de equipamentos terminais, cabos, interfaces de rede e softwares necessários para a utilização dos serviços ora contratados.

5.1.c. Nas hipóteses de transporte, manutenção e reparos técnico-físicos dos **EQUIPAMENTOS**, para qualquer finalidade, o **CLIENTE** será exclusivamente responsável pelos riscos danos e custos destas operações.

5.1.c-i) Caso o **CLIENTE** opte para que o **DATA CENTER** realize eventuais manutenções ou reparos técnicos-físicos, quando possível e viável à exclusivo critério do **DATA CENTER**, o **CLIENTE** atesta estar ciente e de acordo com a forma de cobrança estabelecida no item 2.1.18 do Termo de Adesão.

5.1.d. O **CLIENTE** compromete-se a reembolsar o **DATA CENTER** por quaisquer valores que a mesma venha a despendar oriundos do uso ilegal ou não autorizado dos softwares, bem como quaisquer custos de transporte dos **EQUIPAMENTOS**, no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da efetiva notificação do **DATA CENTER** constatando o mau uso.

5.1.e. O **Cliente** deverá comunicar previamente o **Data Center** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena do **Data Center** ficar desobrigado de garantir o SLA (Service Level Agreement) estabelecido.

5.2. Para a prestação dos serviços de **HOSTING DEDICADO** o **DATA CENTER** disponibilizará ao **CLIENTE** um ou mais dispositivos dedicados e exclusivos conforme constante no item 2.1.4 do Termo de Adesão, sendo que este dispositivo ocupará totalmente ou parcialmente o espaço de **CO-LOCATION** constante no item 2.1.3 do Termo de Adesão, conforme a proporcionalidade constante no item 2.1.16 do Termo de Adesão.

5.2.a. A manutenção de hardware do **HOSTING DEDICADO** será de responsabilidade exclusiva do **DATA CENTER**, sendo este responsável pelo SLA.

5.2.b. Prestar os serviços de **IDC** consoante o disposto neste instrumento, no termo de adesão, na especificação do serviço e nos procedimentos operacionais e regulamento de utilização das dependências do **IDC**, encontrando-se os textos disponíveis na extranet, em área reservada ao cliente.

5.2.c. O **DATA CENTER** responsabiliza-se somente pela disponibilidade do Sistema Operacional do **HOSTING DEDICADO**, sendo que em caso de falha do referido serviço, caso o **DATA CENTER** julgue necessário para a sua disponibilização, o **DATA CENTER** poderá realizar os procedimentos necessários para que o **HOSTING DEDICADO**

retome o seu funcionamento tal como foi disponibilizado para o **CLIENTE** na data de ativação, inclusive a reformatação ou a reconfiguração irrestrita do dispositivo.

5.2.c-i) A disponibilidade é a capacidade de 1 (uma) ou mais pessoas acessarem o dispositivo através da Internet ou através de rede privada que venha a substituí-la para a prestação do serviço.

5.2.c-ii) Caso o **CLIENTE** opte para que o **DATA CENTER** não realize a formatação do dispositivo quando necessário, este estará abrindo mão de forma irrestrita do SLA.

5.3. O **DATA CENTER** fornecerá ao **CLIENTE** uma área de acordo com o item 2.1.3 do Termo de Adesão para a prestação do serviço de **CO-LOCATION** e/ou **HOSTING DEDICADO**.

5.4. O **DATA CENTER** fornecerá ao **CLIENTE** cabos do tipo UTP CAT 5 ou CAT 5e ou CAT 6, de escolha do **DATA CENTER**, tantas quanto forem as Portas no Switch contratadas conforme o item 2.1.13 do Termo de Adesão para a conexão dos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** ou o **HOSTING DEDICADO** à **INTERNET** com uma velocidade máxima de acesso correspondente à **BANDA IP** contratada no item 2.1.5 do Termo de Adesão.

5.4.a. A velocidade mínima disponível para acesso à **INTERNET**, através dos **EQUIPAMENTOS** em regime de **CO-LOCATION** no **DATA CENTER** ou do **HOSTING DEDICADO**, será o correspondente à 99% (noventa e nove por cento) do contratado no item 2.1.5 do Termo de Adesão.

5.4.b. Caso o **CLIENTE** tenha um uso inferior à **BANDA IP** contratada, não haverá desconto proporcional ao ocioso.

6. DA SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE

6.1. Todas as informações contidas nos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** ou no **HOSTING DEDICADO** são de responsabilidade exclusiva do mesmo, sendo que caso o **CLIENTE** opte por fornecer qualquer informação contida nos equipamentos, estará abrindo mão da confidencialidade da informação neles contida para o **DATA CENTER**.

6.1.a. O **DATA CENTER**, por sua vez, compromete-se a não usar as informações fornecidas pelo **CLIENTE** para benefício próprio, bem como a não divulgar tais informações.

6.1.b. Em caso de solicitação judicial, por autoridade competente, à ter acesso às informações do **CLIENTE**, contidas ou não nos **EQUIPAMENTOS** e/ou **HOSTING DEDICADO**, este não se caracterizará como quebra contratual.

6.2. A responsabilidade do gerenciamento de senhas ou códigos de acesso, bem como o acesso às informações contidas nos **EQUIPAMENTOS** e/ou **HOSTING DEDICADO** será de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**.

6.2.a. O **DATA CENTER** é responsável exclusivamente a implementar as regras de **FIREWALL** solicitadas pelo **CLIENTE**, tantas quantas forem contratadas no item 2.1.9 do Termo de Adesão.

6.2.a-i) O prazo para a implementação das regras de **FIREWALL** é de até 24 (vinte e quatro) horas, em dias comerciais conforme calendário do **DATA CENTER**, à contar do envio formal da solicitação do **CLIENTE** conforme procedimentos vigentes na data de solicitação.

6.2.a-ii) Eventuais falhas ou erros decorrentes da correta implementação das regras de **FIREWALL** por causa de erros no preenchimento do formulário, são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, e o mesmo estará sujeito à igual período para a correção das regras implementadas.

7. DO ACESSO DOS FUNCIONÁRIOS DO CLIENTE

7.1. Somente os **PREPOSTOS** ou representantes legais, terão acesso às dependências do **DATA CENTER** onde os **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** e/ou **HOSTING DEDICADO** estiverem instalados. O acesso deve ser comunicado previamente, de acordo com a tabela abaixo:

Horário	Antecedência de Aviso
Horário Comercial – Das 08:30hs às 18:00hs	30 minutos, através do NOC.
Fora do Horário Comercial, conforme calendário do DATA CENTER , ou Feriados.	90 minutos, através do NOC.

7.1.a. O tempo máximo de permanência do **PREPOSTO** dentro da área disponibilizada para a prestação do serviço de **CO-LOCATION** e/ou **HOSTING DEDICADO** será de 1 (uma) hora por dia, não cumulativo ao longo do prazo contratual.

7.1.a-i) Após este tempo, o **PREPOSTO** poderá utilizar-se de uma sala com bancada e acesso à **INTERNET** por um período máximo de 24 horas contínuas, sendo que na primeira hora de uso não incidirá cobrança, entretanto nas demais haverá a cobrança conforme estabelecido no item 2.1.18 do Termo de Adesão.

7.1.a-ii) Em caso de **CO-LOCATION**, para utilizar-se desta sala, o **CLIENTE**, acompanhado do **TÉCNICO**, deverá remover os **EQUIPAMENTOS** da área disponibilizada para a prestação do serviço de **CO-LOCATION**, e transportá-la até a sala mencionada.

7.1.a-iii) Em caso de **HOSTING DEDICADO**, um **TÉCNICO** deve ser designado para a remoção do **HOSTING DEDICADO** da área disponibilizada para a prestação do serviço, e transportá-la até a sala mencionada. O **PREPOSTO** não pode realizar este procedimento.

7.2. Em nenhuma hipótese o **CLIENTE**, seja por meio de seus **PREPOSTOS** ou não, poderá abrir seus **EQUIPAMENTOS** ou realizar qualquer forma de manutenção de hardware dentro da área disponibilizada para a prestação do serviço de **CO-LOCATION**, havendo sala própria para este procedimento.

7.3. Para acesso ao **DATA CENTER**, o **PREPOSTO** receberá uma credencial de identificação que deverá permanecer em área visível da roupa do mesmo. O não uso desta credencial poderá implicar em multa conforme estabelecido na cláusula 13.2.

7.4. O uso de máquinas fotográficas, filmadoras ou outros dispositivos capazes de armazenar imagens ou som, por parte dos **PREPOSTOS**, dentro do **DATA CENTER** implicará ao **CLIENTE** multa conforme estabelecido na cláusula 13.2.

8. DO USO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

8.1. O **CLIENTE** terá o direito ao uso de até 3 (três) horas mensais do serviço de operação realizado pelo **NOC** sem cobrança de serviço adicional. O **CLIENTE** poderá utilizar-se dos procedimentos padrões disponíveis para consulta através do e-mail constante no item 1.1.10 do Termo de Adesão ou através de procedimentos pré-definidos pelo **CLIENTE**.

8.1.a. Para o **CLIENTE** pré-definir um procedimento, deve encaminhar para o **NOC** o procedimento detalhado a ser

executado, contendo fluxograma e texto explicativo que poderá ser recusado pelo **DATA CENTER**, à seu exclusivo critério.

8.1.b. Caso não haja, no fluxograma, a variante solicitada em meio ao procedimento, o procedimento será interrompido, entretanto o tempo utilizado do **TÉCNICO** será cobrado integralmente do **CLIENTE**.

8.1.c. O período mínimo considerado por chamado será de 10 (dez) minutos, ou 1/6 (um sexto) de hora, não havendo limite máximo.

8.1.d. O uso excedente de procedimentos do **NOC** além do contratado será cobrado conforme a tabela constante no item 2.1.18 do Termo de Adesão.

8.2. Caso o **CLIENTE** necessite de serviços especialistas que não somente a operação do **NOC**, deverá contratar serviços sob-demanda conforme a tabela constante no item 2.1.18 do Termo de Adesão.

9. DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

9.1. Os serviços ora contratados estarão disponíveis ao **CLIENTE** durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica e profissional, hipóteses em que haverá comunicação ao **CLIENTE** por parte do **DATA CENTER** com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos.

9.1.a. Caso o **DATA CENTER** fique impossibilitado de comunicar ao **CLIENTE** a interrupção conforme mencionado, o **DATA CENTER** contabilizará o período de 30 (trinta) minutos como indisponibilidade para o cálculo de **SLA**.

9.1.b. Um relatório mensal de disponibilidade, o **SLA**, será encaminhado ao **CLIENTE**, caso haja manifestação expressa do cliente, para o e-mail constante no item 1.1.11 do Termo de Adesão entre os dias 5 (cinco) e 20 (vinte) do mês imediatamente posterior ao período de apuração.

9.1.c. Na hipótese de haver interrupção integral do serviço, que acarrete num aproveitamento inferior ao constante no item 2.1.2 do Termo de Adesão no período de apuração do **SLA**, o **DATA CENTER** arcará com multa conforme estabelecido no item 13.3.

9.1.d. Para a prestação do serviço de **CO-LOCATION** o **SLA** de responsabilidade do **DATA CENTER** não abrange os **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, bem como eventuais serviços de terceiros e softwares.

9.1.e. O período de apuração do **SLA** será do primeiro dia ao último dia do mês, ou seja, o período de apuração será mensal.

9.2. O **Data Center** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas pelos seguintes motivos:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pelo **Data Center**;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do **Cliente**;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos do **Cliente** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **Cliente**;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **Cliente** junto a terceiros;

(v) serviços por quaisquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

(vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

9.3 O **Data Center** ficará desobrigado do cumprimento do SLA, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

9.3.a. Falha na conexão ("LINK") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa do **Data Center**;

9.3.b. Falhas de programação de "site", de responsabilidade do **Cliente**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.

9.3.c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

9.3.d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 (dez) minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.

9.3.e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor destinado a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

9.3.f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

9.3.g. Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego que trata a cláusula 5.1.e. do presente contrato.

9.3.g. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (Denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do "link", fica o **Data Center** autorizado a desconectar o servidor da internet.

9.3.h. Superação pelo **Cliente** do limite de 95% (noventa e cinco por cento) da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor.

9.4 Para o nível de Gerenciamento Avançado de gerenciamento do servidor, além das hipóteses previstas no item 9.3, o **Data Center**, ficará desobrigado de cumprimento do SLA estabelecido para a operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado, nas seguintes hipóteses:

9.4.a. Utilização pelo **Cliente** de um único servidor dedicado com nível de gerenciamento 2(dois) e 3 (Três), com licença SQL Server, para hospedagem simultânea de site e de banco de dados.

9.4.b. Utilização pelo **Cliente** de arquitetura de aplicação por força da qual qualquer parte dos componentes necessários à operacionalização da aplicação pretendida (web, e-mail, banco de dados, etc.), não esteja hospedada no servidor objetivado pelo presente contrato ou em outro servidor [nível de Gerenciamento (dois) e 3 (Três)] também hospedado pelo **Data Center**.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

10.1. São obrigações do **CLIENTE**, oriundas do presente Instrumento:

10.1.a. Não invadir a privacidade de outros usuários da **INTERNET**, buscando acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro usuário;

10.1.b. Respeitar as disposições legais de direito autoral e propriedade intelectual vigentes;

10.1.c. Efetuar o pagamento dos documentos de cobrança emitidos pelo **DATA CENTER** nas respectivas datas de vencimento;

10.1.d. Responsabilizar-se, nos termos da lei, por quaisquer danos ou prejuízos causados culposamente ao **DATA CENTER** ou à terceiros;

10.1.e. Não divulgar propaganda ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de prévia e expressa anuência dos destinatários quanto a este tipo de conteúdo;

10.1.f. Não usar os serviços do **DATA CENTER** para desenvolver atividades ilícitas; e

10.1.g. Não divulgar material que esteja em desacordo com a legislação vigente e/ou aos usos e costumes.

11. DA DENÚNCIA

11.1. Este contrato poderá ser denunciado pelo **DATA CENTER**, a qualquer tempo, bastando apenas prévia notificação por escrito ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em cujo prazo as partes estarão obrigadas ao acerto de contas.

11.1.a. Eventuais serviços adicionais terão a sua cobrança realizada normalmente durante este período.

11.2. O contrato poderá ser denunciado pelo **CLIENTE**, bastando prévia notificação por escrito ao **DATA CENTER**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ficando o **CLIENTE** isento do pagamento da multa rescisória nos seguintes casos:

11.2.a. Caso o **SLA** atinga um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 13.3.a, acima de 001,000 por 2 (dois) meses consecutivos.

11.2.b. Caso o **SLA** atinga um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 13.3.a, acima de 003,000 por 2 (dois) meses, consecutivos ou não, ao longo de um período de 6 (seis) meses consecutivos.

11.2.c. Caso o **SLA** atinga um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto na cláusula 13.3.a, acima de 005,000 em 1 (um) mês de apuração.

11.3. Exclusivamente para o serviço de **CO-LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS** no **DATA CENTER**, o **DATA CENTER** somente aceitará eventuais contestações quanto à configuração de hardware do **EQUIPAMENTO** enquanto o mesmo estiver nas dependências do **DATA CENTER**, e antes da entrega do **PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO**.

12. DA RESCISÃO CONTRATUAL

12.1. Este contrato poderá ser rescindido pelo **CLIENTE**, a

qualquer tempo, bastando prévia notificação por escrito ao **DATA CENTER**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, incidindo ao **CLIENTE** o pagamento de multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do contrato conforme estabelecido na cláusula 13.4.

12.1.a. Para o **CLIENTE** solicitar a rescisão, este deve encaminhar uma carta para o endereço constante no item 1.1.6 do Termo de Adesão, em papel timbrado da empresa, assinado por um representante legal da mesma com firma reconhecida em cartório e documento oficial comprovatório da representação, justificando o motivo do cancelamento.

12.1.b. Até o fim do aviso prévio de 30 (trinta) dias, as partes estarão obrigadas ao acerto de contas, sendo que caso não ocorra o acerto, as partes estarão sujeitas às sanções estabelecidas neste instrumento, inclusive anulando a solicitação de rescisão contratual à exclusivo critério do **DATA CENTER**.

12.2. Caso o **CLIENTE** venha a descumprir um ou mais itens dos discriminados a seguir, e não venha a sanar a irregularidade em um prazo de até 10 (dez) dias a contar da notificação, o presente instrumento poderá ser rescindido pelo **DATA CENTER** que estará em pleno direito de cobrar as Multas elencadas no item 13.4. São estes os casos em que esta cláusula se aplica:

12.2.a. No caso do **CLIENTE** inadimplir as parcelas contratuais ou recusar-se ao pagamento de quaisquer importâncias devidas em virtude da presente avença;

12.2.b. No caso do descumprimento dos termos e condições do presente contrato;

12.2.c. No caso de uso inadequado dos serviços, assim considerado aquele que acarrete prejuízos ao **DATA CENTER**, ou quaisquer terceiros, e/ou que esteja em desacordo com a legislação vigente.

12.3. O presente contrato será considerado rescindido, de pleno direito, independente de quaisquer notificações ou avisos, e sem prejuízo das demais penalidades e/ou conseqüências genéricas ou específicas previstas na legislação vigente, nas seguintes hipóteses:

12.3.a. No caso de concordata, falência e insolvência de qualquer uma das partes ora contratantes;

12.3.b. No caso de força maior ou caso fortuito, sendo exemplos: "guerra, greve, revolução, invasão de território, sentença judicial específica que impeça o cumprimento da obrigação assumida, desapropriação, embargo para suspensão de uma obra etc." Secco, Orlando de Almeida, Introdução ao Estudo do Direito, Rio de Janeiro, Freitas Bastos, 1981, p. 125

12.4. Exclusivamente para o serviço de **CO-LOCATION**, onde o **CLIENTE** alocou **EQUIPAMENTOS** no **DATA CENTER**, o **DATA CENTER** somente aceitará eventuais contestações quanto à configuração de hardware do **EQUIPAMENTO** enquanto o mesmo estiver nas dependências do **DATA CENTER**, e antes da entrega do **PROTOCOLO DE DESATIVAÇÃO**.

13. DAS MULTAS E DESCONTOS

13.1. Na hipótese do **CLIENTE** infringir quaisquer cláusulas do presente instrumento ficará obrigado, ao exclusivo critério do **DATA CENTER**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

13.1.a-i) Para o caso do serviço de **CO-LOCATION**, o bloqueio de acesso físico ou remoto ao **EQUIPAMENTO** do

CLIENTE a partir do 7º (sétimo) dia de atraso do pagamento;

13.1.a-ii) Para o caso do serviço de **HOSTING DEDICADO**, o bloqueio do acesso remoto ao **HOSTING DEDICADO** à partir do 7º (sétimo) dia de atraso do pagamento;

13.1.a-iii) Bloqueio de acesso à rede **INTERNET** a partir do 10º (décimo) dia de atraso do pagamento;

13.1.a-iv) Multa penal de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, ressalvada o atraso de pagamento dos valores devidos pela prestação de serviços, hipótese em que incidirá a multa elencada no item 3.1.d;

13.1.a-v) A impossibilidade da contratação de novos serviços do **CLIENTE** até a completa liquidação do débito existente; e

13.1.a-vi) A retenção do **EQUIPAMENTO** pelo **DATA CENTER** em razão da falta de pagamento dos valores devidos pelo **CLIENTE**, entre eles eventuais multas ou atrasos.

13.2. Na hipótese do **CLIENTE**, por meio de seus **PREPOSTOS**, infringirem as cláusulas 7.2, 7.3 ou 7.4 pagará uma multa penal equivalente à 15% (quinze por cento) da mensalidade estabelecida na cláusula 2.1.16 do Termo de Adesão por evento notificado ao **CLIENTE**, através de um **TÉCNICO** do **DATA CENTER**, verbalmente ou por escrito.

13.2.a. O intervalo mínimo por notificação será de 10 (dez) minutos, sendo que o **CLIENTE** deverá tomar providências para corrigir os itens mencionados em cada notificação.

13.3. Caso o **SLA** apurado esteja inferior ao estabelecido na cláusula 9.1.c, o **DATA CENTER** dará um desconto na mensalidade posterior do **CLIENTE** conforme a tabela de descontos desta cláusula.

13.3.a. Fórmula de Cálculo da Indisponibilidade.

a = índice de indisponibilidade

b = minutos em que o serviço foi considerado totalmente indisponível, de acordo com o relatório encaminhado ao cliente conforme o disposto na cláusula 9.1.b.

c = total de minutos no mês de apuração. Por padrão, um mês de 29 dias tem 41760 minutos; um mês de 30 dias tem 43200 minutos; e um mês de 31 dias tem 44640 minutos.

$$a = \left(\frac{b \cdot 100}{c} \right)$$

13.3.b. Tabela de Descontos por Indisponibilidade:

Índice de Indisponibilidade	Desconto na Mensalidade Fixa
000,000 à 000,200	0%
000,201 à 000,500	5%
000,501 à 000,700	8%
000,701 à 001,000	10%
001,001 à 005,000	15%
005,001 à 010,000	20%
010,001 à 015,000	30%

015,001 à 020,000	40%
020,001 à 025,000	50%
025,001 à 100,000	100%

13.3.c. O desconto incidirá somente sobre a parcela fixa da mensalidade, constante no item 2.1.16 do Termo de Adesão. Eventuais taxas adicionais ou serviços adicionais, não terão desconto referente à quebra do **SLA**.

13.3.d. O desconto na mensalidade incidirá na mensalidade após o envio do relatório de **SLA** ao **CLIENTE**.

13.4. Caso o **CLIENTE** solicite (na vigência do prazo contratual estabelecido no item 2.1.1 do Termo de Adesão) a alteração do serviço contratado, implicando na redução do valor da mensalidade, deverá pagar uma multa calculada pela diferença entre o valor inicialmente contratado e o novo valor vigente com o tempo restante do contrato, nos moldes e índices da multa descrita na cláusula 13.5.

13.5. Caso o **CLIENTE** opte por rescindir o contrato antes do prazo contratual estabelecido no item 2.1.1 do Termo de Adesão, deverá pagar uma multa por rescisão antecipada calculada sobre os meses faltantes do contrato.

13.5.a. Tabela de Índices de Multa

Serviço Prestado	Índice de Multa
Hosting Dedicado	0,50
Co-Location	0,25
Link	0,60

13.5.b. Cálculo de Multa Rescisória:

a = total de meses do contrato, constante no item 2.1.1 do Termo de Adesão
b = total de mensalidades quitadas
c = valor proporcional da mensalidade, constante no item 2.1.16 do Termo de Adesão
d = valor total da multa
e = índice de multa, conforme o item 13.5.a

$$d = [c \cdot (a - b)] \cdot e$$

14. DA RESPONSABILIDADE DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS POR TERCEIROS

14.1. A perfeita consecução do objeto do presente instrumento poderá estar condicionada a prestação ou disponibilização de serviços prestados por terceiros diretamente ao **CLIENTE**, hipóteses em que o **DATA CENTER** não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, falhas ou atrasos advindos das omissões dos mesmos.

14.1.a. O **DATA CENTER** não obriga-se a assumir responsabilidades de terceiros, assumidas diretamente pelo **CLIENTE**, à fim de re-estabelecer a prestação dos serviços.

15. DAS NORMAS APLICÁVEIS

15.1. São Aplicáveis automaticamente ao presente contrato, os atos do Poder concedente publicados na imprensa oficial, concernentes ao objeto do presente Contrato.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Qualquer solicitação do **CLIENTE** ou do **DATA CENTER** para redefinição dos serviços profissionais, que implique em alteração no quanto disposto do presente instrumento, deverá ser formalizado por escrito em papel timbrado do solicitante e com firma reconhecida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

16.2. O cadastramento para o serviço envolverá a inclusão dos dados do **CLIENTE** em diretórios eletrônicos, os quais serão mantidos, sob sigilo, após o termo final do presente instrumento para fins legais e contábeis.

16.3. O **CLIENTE** será exclusivamente responsável por todos os dados e informações, incluindo cadastrais, que fornecer ao **DATA CENTER** durante a vigência deste contrato, inclusive no que tange à atualização de tais dados.

16.4. O **DATA CENTER** reserva-se o direito de suspender ou alterar, a seu exclusivo critério, qualquer benefício concedido ao **CLIENTE**, por mera liberalidade, mediante informação prévia com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

16.5. Os casos omissos neste contrato serão dirimidos à luz da legislação e dos usos e costumes em vigos.

16.6. A tolerância das partes à qualquer infração às obrigações ora pactuadas não implicará em renúncia, novação ou alteração dos termos do presente contrato.

16.7. Os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato não poderão ser, de qualquer forma, cedidos ou transferidos pelo **CLIENTE** a terceiros estranhos à presente avença.

16.8. O **DATA CENTER** poderá ceder os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato apenas para empresas do mesmo grupo econômico, sem prévia anuência do **CLIENTE**.

17. DO FORO

17.1. As partes elegem de comum acordo o foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Florianópolis, outubro de 2009.

MATRIX INTERNET S/A / DC MATRIX INTERNET LTDA