



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – CONDIÇÕES GERAIS

De um lado, **NEOGRID DATACENTER S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 12.495.265/0001-97, com sede na Avenida Santos Dumont, nº 935, térreo, Bairro: Santo Antonio, CEP: 89.218-105, na cidade de Joinville, Estado de Santa Catarina – Brasil, doravante denominada NEOGRID, neste ato representadas de acordo com seu Contrato Social, e do outro lado, pessoa(s) jurídica(s) de direito privado que venha(m) a se submeter a este instrumento, doravante simplesmente denominada de CONTRATANTE, nomeado e qualificado através da Proposta Comercial, têm, entre si justo e contratado o presente “Contrato de Prestação de Serviços – Condições Gerais” (“Contrato”), mediante as cláusulas e condições a seguir dispostas:

NEOGRID e CONTRATANTE identificadas em conjunto como “Partes”, ou individualmente como “Parte”.

As Partes celebram o presente Contrato, regendo-se pela legislação aplicável, e pelas cláusulas e condições a seguir aduzidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto

- 1.1. Neste ato e na melhor forma de direito, a NEOGRID obriga-se a prestar à CONTRATANTE, em caráter não exclusivo, os Serviços indicados na Proposta Comercial, parte integrante e complementar ao presente instrumento. A CONTRATANTE poderá contratar novos Serviços por meio de novas Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compras.
 - 1.1.1. As disposições deste Contrato serão aplicáveis a todas as contratações entre a NEOGRID e a CONTRATANTE e complementarão os termos e condições estipulados na Proposta Comercial ou Pedido de Compra.
 - 1.1.2. Cada uma das Propostas Comerciais ou Pedidos de Compras firmados pela CONTRATANTE serão devidas e cobradas de forma isolada, de acordo com suas respectivas condições, ainda que tenham sido contratadas concomitantemente.
- 1.2. O CONTRATANTE poderá adicionar ao escopo inicialmente contratado: novos serviços por meio de formalizações simples via emails, chamados com o suporte, Proposta(s) Comercial(is), ou diretamente pela interface da NEOGRID ficando a mesma autorizada a atualizar os valores cobrados para os meses seguintes.
 - 1.2.1. Todos os serviços contratados pelo CONTRATANTE ficarão registrados no INVENTÁRIO que será atualizado pela NEOGRID sempre que ocorrer inclusão/exclusão ou reajuste, sendo o documento de referência do CONTRATANTE para verificar valores, datas, nº de propostas, contratações e serviços que estão vigentes, podendo ser solicitado a qualquer tempo pelo CONTRATANTE à NEOGRID.
- 1.3. O presente Contrato, as Propostas Comerciais e os Pedidos de Compras prevalecerão sobre toda e qualquer negociação verbal ou documento eventualmente trocado entre as Partes, inclusive, mas não se limitando, sobre quaisquer pedidos, ordens de compra ou quaisquer outros documentos de emissão da CONTRATANTE.
 - 1.3.1. Em caso de conflito entre este Contrato e suas respectivas Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compras, o primeiro prevalecerá.





CLÁUSULA SEGUNDA
Dos Documentos Integrantes

- 2.1. As condições técnicas e particulares que caracterizam cada um dos Serviços objeto do presente instrumento estão descritas nos Anexos deste Contrato abaixo referidos, que constituem parte integrante e inseparável do mesmo, para todos os fins de direito:
- a) ANEXO I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA
 - b) ANEXO II – SVA - ACESSO SERVIDORES, COLOCATION E INTERCONEXÃO DE REDES
 - c) ANEXO III – SVA – ACESSO INTERNET DEDICADO
 - d) ANEXO IV - HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS - COLOCATION
 - e) ANEXO V – SERVIDORES VIRTUAIS
 - f) ANEXO VI – CUSTÓDIA DE MÍDIAS
- 2.2. As condições estabelecidas em cada um dos Anexos referenciados acima passam a vigorar a partir do momento em que uma Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra citar expressamente a contratação do respectivo Serviço e estiver regularmente firmado pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA
Da Vigência Contratual

- 3.1. Este Contrato entre em vigor na data de sua assinatura permanecendo válido até o fim do prazo estabelecido para cada Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra contratado pela CONTRATANTE.
- 3.1.1. Caso não ocorra manifestação contrária de quaisquer das Partes com aviso prévio de 30 (trinta) dias à data estabelecida para o término da Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, a mesma será renovada automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

CLÁUSULA QUARTA
Declaração das Partes

- 4.1. As Partes declaram que:
- a) Exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente a elas aplicável, e que detém as aprovações necessárias a celebração deste Contrato e ao cumprimento das obrigações nele previstas;
 - b) Não utilizam de trabalho ilegal e se comprometem a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observado as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho sejam direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços;





- c) Não empregam menor de 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais a sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre as 22h e 5h;
- d) Não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;
- e) Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância a legislação vigente no que tange a Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais;
- f) Declaram ter pleno conhecimento das normas aplicáveis, do funcionamento e riscos inerentes ao objeto deste Contrato, declarando, ainda, estarem assessoradas por profissionais habilitados à análise e compreensão dos efeitos legais, regulatórios, financeiros, fiscais e contábeis deste Contrato. As Partes confirmam que pessoalmente, ou por meio de seus assessores, investigaram e informaram-se satisfatoriamente sobre os fatos e circunstâncias relevantes e materiais para celebração do presente, aceitando seus termos e condições, bem como estão agindo por sua própria conta, tendo tomadas suas próprias decisões de forma independente quanto a participar do presente Contrato, sua consecução e quanto à adequação e conveniência das mesmas, baseando-se em seu próprio critério e, na medida considerada necessária, na opinião de seus consultores. As Partes, ainda, tomaram uma decisão independente de subscrevê-lo e a celebração do presente Contrato é feita exclusivamente com base no que nele está escrito, não havendo qualquer declaração, garantia, promessa ou compromisso verbal que substituam ou complementem o que está contido neste instrumento e a ele vinculado. Finalmente, as Partes declaram que entenderam e que estão plenamente de acordo com todos os termos e disposições deste Contrato, seus Anexos e documentos vinculados;
- g) As Partes garantem e declaram uma à outra que não existe qualquer outro termo ou condição para a plena eficácia, exequibilidade e consecução do Contrato;
- h) Inexiste exclusividade para a prestação dos Serviços de Parte a Parte.

CLÁUSULA QUINTA
Das Obrigações da NEOGRID

- 5.1. Prover o Serviço conforme as características estabelecidas na formalização da contratação e definidas na respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.
- 5.2. Comunicar a **CONTRATANTE** quando da entrega do Serviço.





- 5.3. Manter o Serviço contratado de acordo com as características técnicas e os objetivos de desempenho estabelecido em cada um dos Serviços.
- 5.4. Atender aos pedidos de esclarecimentos da CONTRATANTE sobre cobrança do(s) Serviço(s), conforme definido na cláusula 7ª.
- 5.5. Atender as reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos Serviços e corrigi-los nos prazos estabelecidos neste instrumento.
- 5.6. Caso os empregados, terceiros ou subcontratados da NEOGRID propuserem contra a CONTRATANTE reclamação trabalhista ou qualquer outra judicial, desde já a NEOGRID se obriga no prazo de 30 (trinta) dias, a fazer a liquidação dos cálculos em conformidade com os pedidos da petição inicial, efetuar o depósito judicial dos valores apurados ou do valor do pedido constante na inicial, o que for maior, e requerer a exclusão da CONTRATANTE do feito, assumindo ainda, todos os ônus decorrentes desses eventuais processos, inclusive efetivando de imediato o pagamento das custas judicial e honorário advocatício, sob pena de, não o fazendo, pagar à CONTRATANTE multa equivalente ao valor dos acréscimos pleiteados em juízo pelos Reclamantes ou Autores, além dos acréscimos legais. Para todos os efeitos legais, a NEOGRID é considerada como única exclusiva empregadora, responsável por quaisquer reivindicações judiciais ou extrajudiciais. A obrigação prevista nesta cláusula persistirá mesmo que o vínculo contratual com a NEOGRID tenha se encerrado, quando do ajuizamento das ações supra referidas.

CLÁUSULA SEXTA

Das Obrigações da Contratante

- 6.1. Utilizar o Serviço contratado, observando-se as disposições contratuais estabelecidas.
- 6.2. Quando assim exigir o Serviço, permitir o acesso de empregados e/ou prepostos da NEOGRID às suas dependências, desde que devidamente identificados, para instalação, manutenção, retirada e conservação dos cabos, equipamentos e acessórios de propriedade da NEOGRID, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre exercício de tais atividades, em dia e horário previamente combinado entre as PARTES.
- 6.3. Responsabilizar-se pela guarda e integridade dos equipamentos e acessórios da NEOGRID em suas instalações.
- 6.4. Comunicar à NEOGRID o mais prontamente possível qualquer anormalidade observada no Serviço contratado para atendimento da NEOGRID nos prazos estabelecidos neste instrumento.
- 6.5. A CONTRATANTE se compromete a não utilizar o Serviço de maneira indevida ou fraudulenta, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam. Para os fins do presente instrumento contratual, abuso, uso indevido ou uso fraudulento incluem, mas não se limitam a:
 - 6.5.1. Obtenção ou tentativa de obtenção do Serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento.





- 6.5.2. Interferência com o uso do Serviço por outros clientes ou usuários autorizados, ou em violação da lei ou em auxílio a qualquer meio ilegal.
- 6.5.3. Comercialização, cessão ou transferência do Serviço contratado a terceiros, ou parte deste, desde que autorizado previamente e por escrito pela NEOGRID.
- 6.6. Não alterar, ajustar ou efetuar reparos no Serviço. Caso tais alterações, ajustes ou reparos sejam efetuados pela CONTRATANTE, a NEOGRID ficará isenta de qualquer responsabilidade ou obrigação, incluindo quaisquer obrigações de garantia ou indenização perante a CONTRATANTE referente a eventuais problemas ocasionados ao Serviço, sendo a CONTRATANTE responsável junto a NEOGRID pelos custos ou perdas e danos por esta incorridos.
- 6.7. Caberá a CONTRATANTE a implantação de mecanismos para a preservação de seus dados, através de restrições de acesso e o controle de violações externas à sua rede corporativa. A NEOGRID não será responsável por acesso não autorizado aos arquivos de dados, programas ou informações da CONTRATANTE em decorrência, mas a tanto não se limitando, de ataques de hackers, vírus e/ou hansonware.
- 6.8. Responder perante terceiros e/ou a seus clientes, por incidentes de segurança de rede, quando solicitados, inclusive com a implementação de correções em seus sistemas quando se fizer necessário.
- 6.9. A CONTRATANTE deverá utilizar os Serviços disponibilizados nos termos da legislação vigente e conforme contrato firmado entre as partes;
- 6.10. Não utilizar os Serviços para colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal, que ofenda a moral e bons costumes ou abusivo de qualquer tipo ou manter ligações com material de terceiros que viole esta cláusula;
- 6.11. Não obter ou tentar obter acesso não autorizado de outros usuários da rede, buscando acesso a senha e dados privativos;
- 6.12. Não fazer uso de direitos autorais, de imagem ou outros direitos e dados de forma ilegal;
- 6.13. Não distribuir, colocar ou enviar mensagens ("spamming") a entidades que não solicitaram expressamente;
- 6.14. Não utilizar, sob qualquer pretexto, qualquer nome ou marca pertencente à NEOGRID, salvo mediante autorização prévia e escrita;
- 6.15. É proibido a CONTRATANTE realizar qualquer atividade com intuito de interromper a utilização da Internet ou os serviços de outra rede ou da própria rede da NEOGRID. Estão inclusas, mas não limitado a: "flooding" via ICMP ou qualquer outro tipo de "flooding" e transmissão maliciosa de grandes quantidades de mensagens;
- 6.16. Não obter ou tentar obter serviços utilizando-se de meios ou dispositivos com intuito de evitar o pagamento;





- 6.17. É proibida a transmissão de dados ou informações que violem qualquer lei federal, estadual ou municipal.

CLÁUSULA SÉTIMA

Dos Valores, Faturamento, Reajustes e Encargos

7.1. Valores

- 7.1.1. Os valores dos Serviços que serão faturados pela NEOGRID contra a CONTRATANTE, bem como da ativação e instalação da infraestrutura, se aplicáveis, estão especificados em cada uma das Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compra.
- 7.1.2. Os valores estão expressos na moeda corrente vigente no país.
- 7.1.3. Os valores mensais dos Serviços englobam os tributos incidentes sobre o faturamento. Havendo a alteração para mais ou para menos nestes tributos, incluindo a supressão e inclusão de novos impostos, taxas, contribuições, a NEOGRID reserva o direito de efetuar os devidos ajustes nos valores correspondentes, mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.
- 7.1.4. Os valores estipulados incluem mão de obra direta e indireta, acrescida de todos os encargos sociais e trabalhistas, para a realização dos Serviços contratados.
- 7.1.5. Os valores relativos a serviços de reinstalações, mudanças de endereço, mudança interna, alteração de interface e retiradas eventualmente solicitadas pela CONTRATANTE serão cobrados na fatura subsequente ao mês da execução do serviço, mediante formalização do aceite da respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compras.

7.2. Faturamento dos Serviços

- 7.2.1. O início do faturamento dos Serviços, ativação, infraestrutura, quando aplicáveis, serão faturados de acordo com o estabelecido em cada uma das Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compras contratados.
- 7.2.2. Os valores devidos no primeiro mês de funcionamento serão faturados proporcionalmente ao número de dias após a disponibilização dos Serviços.
- 7.2.3. O recebimento das faturas pela CONTRATANTE deverá ocorrer em até 10 (dez) dias anteriores à data de vencimento das mesmas. Na eventualidade de isso não ocorrer, as suas datas de vencimento serão postergadas pelos dias correspondentes ao atraso.
- 7.2.4. Na eventualidade de haver inconsistências nas faturas dos Serviços, a CONTRATANTE deverá manifestar-se por escrito com até 2 (dois) úteis após o seu recebimento. Em caso de procedência, o vencimento da fatura será prorrogado pelos dias correspondentes ao período aplicado para a sua correção. Caso contrário, a fatura deverá ser quitada, acrescida da multa e juros conforme estabelecido na Cláusula 7.3 deste Contrato.





7.2.5. Caso haja despesas extras para a realização dos Serviços contratados, não expressamente estipuladas neste Contrato, estas somente serão custeadas pela CONTRATANTE, mediante comprovação pela NEOGRID e mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

7.3. Dos Encargos por atraso no pagamento

7.3.1. O não pagamento dos valores mensais devidos à NEOGRID, na data de vencimento, sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de aviso ou interpelação judicial, as seguintes sanções:

7.3.1.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devido uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento de cada fatura.

7.3.1.2. Atualização do valor devido do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, corrigido pelo IGP-M/FGV pelo período de atraso, inclusive *pro-rata*, ou na falta dele, por outro índice que venha a substituí-lo, acrescida da taxa de juros de 1% (um por cento) ao mês, ou outros critérios que venham a substituí-lo por força da lei.

7.3.1.3. Além dos encargos previstos em caso de inadimplemento, o não pagamento do débito facultará à NEOGRID:

- a) Suspender a prestação dos Serviços, transcorridos 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, até a data da quitação integral da dívida;
- b) Cancelar a prestação dos Serviços e rescindir o presente Contrato, transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento;
- c) Impossibilidade da contratação de novos serviços da NEOGRID até a completa quitação de todos os débitos existentes;
- d) Bloqueio do acesso físico e retenção dos Equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, quando aplicável, que estejam sob guarda da NEOGRID, a partir do 15º dia de atraso nos pagamentos.

7.3.1.4. Qualquer recebimento de valores realizados pela NEOGRID fora dos prazos e condições estabelecidas no presente Contrato será considerado como mera liberalidade e tolerância, não importando em novação ou renúncia de direito.

7.4. Dos Reajustes

7.4.1. Salvo se estabelecido de forma diversa na respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, os valores estabelecidos em cada Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra serão reajustados anualmente pelo IGPM-FGV acumulado no período ou no caso de extinção deste, de outro índice oficial que vier a sucedê-lo.

7.4.2. Determinados Serviços poderão estar vinculados à variação cambial do dólar americano. Neste caso, no ato do reajuste tais Serviços estarão sujeitos à variação cambial, tomando como base a cotação PTAX do Dólar dos EUA-BCB





na data da aplicação do reajuste.

CLÁUSULA OITAVA
Da Comunicação de Ativação

- 8.1. A CONTRATANTE receberá da NEOGRID comunicado (por escrito ou por correio eletrônico), dando ciência da ativação (operacionalidade) dos Serviços.
- 8.2. A CONTRATANTE terá o prazo de 03 (três) dias úteis para eventualmente se manifestar (justificadamente) de forma contrária à ativação dos Serviços, sendo que, no seu silêncio, estes serão considerados tacitamente aceitos em sua plenitude, ensejando seu faturamento.
- 8.3. As Partes acordam que a comunicação de ativação retratada nesta cláusula, enviada e recebida por correio eletrônico (e-mail), independe de qualquer assinatura da NEOGRID e/ou da CONTRATANTE, sendo considerada válida, como se assinada fosse pelas Partes, e faz parte integrante e inseparável do Contrato.

CLÁUSULA NONA
Da Rescisão

- 9.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:
 - 9.1.1. De pleno direito, em caso de extinção ou renúncia da autorização da NEOGRID para a prestação dos serviços objeto deste Contrato;
 - 9.1.2. Por falência ou dissolução de quaisquer das Partes;
 - 9.1.3. Pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem direito à devolução de qualquer importância paga anteriormente, observado o pagamento da multa estabelecida abaixo para cada Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra:
 - ✓ **VR = (MR x VM) x 50%** - Aplicado quando o contrato ainda não atingiu a metade do período contratual;
 - ✓ **VR = (MR x VM) x 30%** - Aplicado quando o contrato já atingiu a metade do período contratual.

Onde

- VR = Valor da Rescisão
- MR = Número de meses restantes até o final da vigência do prazo original estabelecido na respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra
- VM = Valor mensal atual dos serviços contratados;





- 9.1.3.1. O pagamento da penalidade deverá ser realizado no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir da data da rescisão do Contrato ou da respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.
- 9.1.4. Pela NEOGRID: (I) na hipótese de descumprimento, pela CONTRATANTE, de suas obrigações contratuais ou legais quanto à utilização dos Serviços; (ii) decorrido prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pela CONTRATANTE. Neste caso, além da cobrança dos valores em atraso será cobrada a multa estabelecida para cada uma das Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compras objeto da rescisão conforme regra estabelecida na cláusula 9.1.3; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;
- 9.1.5. Caso o presente Contrato venha a ser denunciado ou rescindido, as Partes firmarão Termo de Encerramento, mantendo-se as obrigações assumidas neste Contrato vigentes até a data da efetiva rescisão, com a quitação total dos serviços prestados até a referida data;
- 9.1.6. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, mediante notificação por escrito, com até 30 (trinta) dias de antecedência, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa notificada não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação, no prazo acima indicado:
- a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste Contrato;
 - b) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos SERVIÇOS;
 - c) Se qualquer Parte ajuizar pedido de recuperação judicial ou tiver homologado plano de recuperação extrajudicial, ou lhe for requerida ou decretada falência ou, ainda, quando sua insolvência se manifestar por meio de protestos de títulos de qualquer espécie ou execuções.
- 9.1.7. Além das hipóteses previstas na cláusula 9.1.6 acima, a CONTRATANTE pode rescindir qualquer Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, sem qualquer multa ou penalidade, observado o aviso prévio estabelecido na cláusula 9.1.3 do Contrato, desde que os Serviços fornecidos pela NEOGRID estejam com o índice de disponibilidade inferior ao contratado em mais de 10% (dez por cento) ao estabelecido no item – Disponibilidade dos Serviços, da respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.
- 9.1.8. A partir da extinção deste Contrato, a CONTRATANTE está ciente que deverá devolver os bens de propriedade da NEOGRID, quando aplicável, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

CLÁUSULA DÉCIMA
Contato Principal

- 10.1. A CONTRATANTE compromete-se à, qualquer alteração nos dados cadastrais que constam na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, comunicar a





NEOGRID com antecedência mínima de 48 horas, por escrito, através de carta registrada ou e-mail do responsável.

- 10.2. Fornecer a relação de pessoal autorizado a manter relacionamento com a NEOGRID, acompanhada da respectiva documentação de identificação e qual é o seu nível de acesso aos Serviços.
- 10.3. A CONTRATANTE declara ter ciência das permissões concedidas ao pessoal, sendo que somente uma pessoa poderá ter categoria "Master", que possibilita nível de acesso irrestrito aos Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA **Garantia dos Serviços**

- 11.1 Os serviços contratados especificados em cada uma das Propostas Comerciais e/ou Pedidos de Compras estarão disponíveis para a CONTRATANTE durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções de cunho técnico, hipótese que haverá uma comunicação para a CONTRATANTE com a antecedência mínima de 1 (uma) semana.
- 11.2 Um Relatório de Disponibilidade será encaminhado mensalmente para a CONTRATANTE, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao período de apuração.
- 11.3 No Relatório de Disponibilidade, a apuração do Índice de Disponibilidade considera os dados coletadas no mês anterior.
- 11.4 O Índice de Disponibilidade do ambiente está representado em cada Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra e indica a porcentagem de tempo que o ambiente estará disponível em relação ao tempo total do período tomado como base - mensal.
- 11.5 Para realizar o cálculo da disponibilidade do ambiente é aplicada, individualmente para Serviço, a seguinte fórmula:

$$ID = [(DRP - INJ) / DRP] * 100$$

Onde:

- ID = Índice de disponibilidade
- DRP = Disponibilidade real prevista para o período (24 x número de dias do mês)
- INJ = Indisponibilidade Não Justificada no período (horas)

11.6 A Indisponibilidade NÃO JUSTIFICADA não se aplica nos seguintes casos:

a) Períodos de manutenção programados, notificados com uma antecedência de no mínimo 7 (sete) dias. A interrupção dos serviços deve-se a fatores já previstos, como manutenções (preventivas, corretivas e preditivas) e substituições de equipamentos;

b) Motivos de força maior;





- c) Falhas na programação do site ou sistemas da CONTRATANTE, que vieram a sobrecarregar o SERVIDOR;
- d) Utilização pela CONTRATANTE de serviço incompatível com os SERVIÇOS objetos deste Contrato;
- e) Aumento do tráfego de rede por parte da CONTRATANTE sem comunicação prévia a CONTRATADA;
- f) Suspensão dos serviços em razão de ordem judicial ou de entidade com poderes constituídos para tanto;
- g) Invasão dos SERVIDORES por hackers ou vírus de qualquer natureza;
- h) Falhas na configuração dos servidores.

11.7 No caso de ocorrer à indisponibilidade não justificada, aferida fora dos padrões acordados constantes no Acordo do Nível de Disponibilidade do Ambiente (ANS), cabe à NEOGRID ressarcir a CONTRATANTE obedecendo à seguinte fórmula:

$$DC = ANS - ID$$

Onde:

- DC = Desconto Calculado
- ANS = Meta Estabelecida
- ID = Índice de Disponibilidade

11.8 O valor a ser ressarcido por indisponibilidade do ambiente será estabelecido de acordo com a tabela de descontos progressivos abaixo relacionados, cujo percentual estabelecido será aplicado sobre o valor mensal contratado:

| Tabela de Descontos | |
|----------------------|--------------|
| Diferença | Desconto (%) |
| $0 < DC \leq 4,0$ | 5,0 |
| $4,0 < DC \leq 8,0$ | 10,0 |
| $8,0 < DC \leq 10,0$ | 15,0 |
| $DC > 10,0$ | 20,0 |

11.9 Este ressarcimento será concedido mediante desconto aplicado na fatura do mês subsequente, em uma única vez, respeitando-se os prazos dos processos de faturamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA Da Responsabilidade das Partes

12.1 A Parte que comprovadamente causar danos aos equipamentos e/ou instalações da outra Parte, a qualquer momento, incluindo, durante as fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação do SERVIÇO, será





responsável pelo ressarcimento dos custos de reparação dos equipamentos e/ou das instalações.

- 12.2 A responsabilidade prevista neste Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados pela Parte prejudicada, excluindo-se os casos de força maior ou caso fortuito.
- 12.3 Nenhuma das Partes responderá por lucros cessantes da outra Parte, em decorrência de falhas havidas na operação da outra Parte, exceto nos casos em que for comprovada ação deliberada de uma Parte visando prejudicar a outra.
- 12.4 Em nenhuma hipótese, os valores devidos em razão de danos causados, insucessos comerciais, lucros cessantes, e outros, sejam de que natureza for, será superior a 12 (doze) meses dos valores pagos que precederem eventual ocorrência de dano causado relacionada ao respectivo Serviço constante da Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra. Na hipótese do referido evento ocorrer antes de transcorridos 12 (doze) meses de prestação dos Serviços, o valor da indenização a ser paga estará limitada ao total pago pelo respectivo Serviço até a data da ocorrência do evento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA ***Da Confidencialidade***

- 13.1 A todo o tempo durante o prazo deste Contrato e por até 05 (cinco) anos após o seu termino por qualquer motivo, as Partes manterão sigilo absoluto sobre as dados, materiais, informações, documentos, especificações comerciais e afins de propriedade da outra Parte ou relacionadas a este Contrato que, eventualmente, tenham conhecimento (Informações Confidenciais"). As Partes não publicarão, divulgarão, colocarão à disposição ou farão uso sem prévia e expressa autorização, por qualquer forma ou meio, direta ou indiretamente, das Informações Confidenciais, sob pena de dar justa causa a rescisão do Contrato, respondendo diretamente por eventuais perdas e danos da Parte prejudicada decorrentes da não observância da presente cláusula.
- 13.2 As Informações Confidenciais somente poderão ser usadas pela parte receptora para o cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato, e apenas pelos empregados da parte receptora e seus empregados, representantes ou contratados que necessitem do conhecimento de tais informações para as finalidades do Contrato. A parte receptora protegerá e garantirá que seus empregados, representantes e contratados protegerão as Informações Confidenciais reveladas com o mesmo grau de zelo que usa para proteger suas próprias informações confidenciais da mesma natureza, para impedir o uso não autorizado, a disseminação ou a publicação das Informações Confidenciais.
- 13.3 As obrigações de confidencialidade das Partes não se estenderão a informações que:
- Já eram do conhecimento da Parte antes que ela as recebesse da parte reveladora;
 - Sejam ou se tornem públicas sem infração da parte receptora;
 - Sejam recebidas legitimamente pela parte receptora de terceiros sem





- obrigação de confidencialidade;
- d) Sejam desenvolvidas pela parte receptora ou que a parte receptora tome conhecimento de forma independente; ou
- e) Sejam reveladas pela parte receptora com aprovação prévia por escrito da parte reveladora.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA ***Da Propriedade Intelectual***

- 14.1 Todos os direitos autorais, patentes, marcas comerciais, segredos comerciais e quaisquer outros direitos de propriedade intelectual existentes antes da data de entrada em vigor do Contrato deverão pertencer a Parte que já detinha tais direitos. Todos os produtos, melhorias, descobertas e invenções, marcas, sejam marcas de serviço ou de produto, nomes comerciais, logotipos ou outras palavras ou símbolos identificando os produtos ou o negócio das Partes são e continuarão sendo de propriedade exclusiva de cada uma das Partes e/ou de seus licenciantes. Nenhuma das Partes agirá de forma a ameaçar os direitos da outra Parte ou de seus licenciantes, nem tampouco adquirirá quaisquer direitos sobre os mesmos.
- 14.2 A NEOGRID garante que o método, técnicas, software e todo e qualquer material utilizado para o desenvolvimento e conclusão dos Serviços não infringem qualquer marca, patente, direito autoral, segredo comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade. A CONTRATANTE garante que o método, técnicas, softwares e todo e qualquer material utilizado para a tomada dos Serviços não infringem qualquer marca, patente, direito autoral, segredo comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA ***Das Disposições Gerais***

- 15.1 A eventual tolerância no desrespeito de cláusula pactuada não se entenderá como precedente, novação ou renúncia a direitos assegurados às Partes por este Contrato ou pela Lei. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes à outra irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.
- 15.2 Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores, a qualquer título, de maneira irrevogável.
- 15.3 É vedada, sem prévia autorização expressa da outra Parte, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato, exceto para empresas do mesmo grupo econômico.
- 15.4 Este Contrato e seus anexos constituem as únicas estipulações reguladoras dos Serviços, substituindo quaisquer documentos trocados anteriormente pelas Partes acerca do mesmo objeto.
- 15.5 As Partes declaram, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou

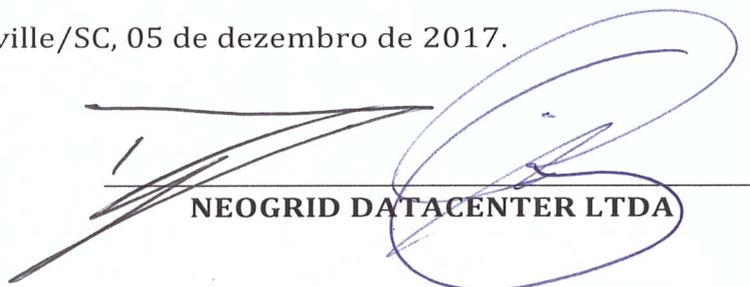




CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA
Do Foro e da Legislação aplicável

16.1 Este Contrato é regido sob a égide das leis brasileiras e a elas está vinculado, obrigando as Partes e seus eventuais sucessores, a qualquer título. Elege-se o foro da Comarca de Joinville, Estado de Santa Catarina, como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas da execução e interpretação do presente Contrato, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Joinville/SC, 05 de dezembro de 2017.


NEOGRID DATACENTER LTDA



**ANEXO I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA**

(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA)

CLÁUSULA PRIMEIRA***Definição deste Anexo para SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA***

- 1.1. O Serviço de SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA visa proporcionar a conexão das unidades da CONTRATANTE com o datacenter da NEOGRID, através de um backbone óptico privativo, oferecendo uma conexão dedicada de alta capacidade de tráfego e disponibilidade, permitindo o compartilhamento dos sistemas e informações entre as diversas unidades.
- 1.2. Opcionalmente este Serviço poderá contemplar ainda a disponibilização de bens móveis pela NEOGRID à CONTRATANTE, onde será firmado um Contrato de Comodato pelas Partes, integrando este instrumento para todos os fins de direito.
- 1.3. Este Serviço poderá ser combinado com outros serviços da NEOGRID para disponibilizar uma solução adequada às necessidades da CONTRATANTE, cuja interconexão entre os diversos serviços será realizada através da infraestrutura da NEOGRID.

CLÁUSULA SEGUNDA***Obrigações da NEOGRID***

- 2.1. Efetuar estudos de viabilidade técnica de atendimento a solicitações para remanejamento de local físico da entrega do SERVIÇO, e enviar proposta técnico/comercial quando a solicitação apresentar-se viável.
- 2.2. Efetuar a entrega de novas solicitações de SERVIÇO, dentro do prazo máximo estabelecido na proposta técnico/comercial, após formalização do aceite pela CONTRATANTE.
- 2.3. As atuações da NEOGRID, inclusive para correções de falhas, restringem-se à sua infraestrutura de telecomunicações e rede de serviços até a interface física, não abrangendo falhas ou configurações inadequadas na infraestrutura ou sistemas da CONTRATANTE.
- 2.4. Fornecer e substituir, em caso de necessidade, os cabos, materiais e acessórios defeituosos de sua propriedade e efetuar os necessários ajustes, sem ônus para a CONTRATANTE, desde que os danos causados não sejam comprovadamente de responsabilidade desta.
- 2.5. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, os Períodos de Desligamento Programado, a fim de promover a expansão ou relocação dos cabos da sua rede de SERVIÇOS, sempre que elas se façam necessárias. Estas modificações não acarretarão ônus para a CONTRATANTE.
- 2.6. Disponibilizar o serviço de atendimento técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, denominado Service Desk. As soluções de atendimento devem ser efetuadas através dos meios definidos na Clausula Quinta deste anexo.
- 2.7. O Período de Desligamento Programado será realizado em um período não superior a 6 (seis) horas, entre as 00:00 horas às 06:00 horas e preferencialmente aos sábados.





CLÁUSULA TERCEIRA

Obrigações da CONTRATANTE

- 3.1. Responsabilizar-se pela guarda e integridade dos equipamentos e acessórios da NEOGRID em suas instalações. A contratação da cobertura dos mesmos através de apólice de seguro contra sinistros (incêndio, explosão, danos elétricos) é responsabilidade da NEOGRID.
- 3.2. Prover, instalar e manter, às suas expensas, a infraestrutura necessária à utilização dos circuitos, inclusive rede interna, reservando área para instalação dos equipamentos e acessórios de conexão da NEOGRID, bem como fornecimento de energia, se aplicável, para os equipamentos ali instalados, às suas expensas.
- 3.3. Comunicar à NEOGRID o mais prontamente possível qualquer anormalidade observada no SERVIÇO contratado, acionando o Service Desk, sendo que o prazo previsto na cláusula 5.2 deste anexo, terá seu início no recebimento deste comunicado pela NEOGRID.
- 3.4. A conexão do SERVIÇO relacionado a este Anexo com outros serviços da NEOGRID deverá ser efetuada em proposta comercial, pedido de compra ou termo aditivo firmado pelas Partes, contemplando tal inclusão.
- 3.5. O provimento da conexão por meio de fibras ópticas, pela NEOGRID, não inclui mecanismos de segurança lógica da rede da CONTRATANTE, sendo de responsabilidade desta a preservação de seus dados, às restrições de acesso e o controle de violação.

CLÁUSULA QUARTA

Monitoramento dos Serviços

- 4.1. O monitoramento e gerenciamento do SERVIÇO é realizado pela equipe de Gerência de Tráfego de Rede e visa garantir a disponibilidade e o funcionamento do SERVIÇO conforme os padrões contratados.
- 4.2. Este serviço opera em regime de operações contínua (24x7x365) e consiste no monitoramento e gerenciamento da configuração, segurança e operação de todos os equipamentos e dispositivos alocados no SERVIÇO. Possibilita a rápida identificação de defeitos ou mesmo comportamento inadequado dos componentes que possam prejudicar o funcionamento do SERVIÇO como um todo.

CLÁUSULA QUINTA

Manutenção dos Serviços

- 5.1. Qualquer anormalidade observada no SERVIÇO deverá ser prontamente comunicada ao Service Desk da NEOGRID, onde as solicitações de atendimento devem ser efetuadas:
 - Via telefone: (47) 3431-9710 ou
 - Via e-mail: suporte@neogriddatacenter.com ou
 - Via Internet: <http://suporte.neogriddatacenter.com>





- 5.2. A NEOGRID atenderá às solicitações de Manutenção na ocorrência de falhas, defeitos ou mau funcionamento do SERVIÇO contratado, a partir da comunicação ao Service Desk, e observados os seguintes critérios e procedimentos:
- a) A CONTRATANTE deverá efetuar os testes completos nos seus sistemas, conexões e aplicações de sua responsabilidade, antes de solicitar qualquer intervenção de Manutenção pela NEOGRID;
 - b) A NEOGRID executará os diagnósticos de localização, isolamento e recuperação de falhas nos SERVIÇOS utilizando equipamentos de testes apropriados.
 - c) Sempre que necessário as Partes deverão atuar de forma integrada na localização e isolamento das falhas, providenciando auxílio mútuo nos testes e troca de informações com o intuito de agilizar o restabelecimento do SERVIÇO.
 - d) A CONTRATANTE deverá assegurar a entrada e saída de veículos à serviço da NEOGRID, quando necessário, para carga e descarga em qualquer horário, bem como permitir o estacionamento dos mesmos nas dependências desta em locais adequados para agilizar os procedimentos de manutenção.
 - e) Caso se constate que a falha esteja nos sistemas ou aplicações da CONTRATANTE, a NEOGRID, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE, efetuará cobrança de visita técnica para cada chamada improdutiva, tomando como base o valor hora da tabela de preços vigente na NEOGRID no ato da ocorrência, levando em consideração o faturamento mínimo de 2 (duas) horas de atendimento.
 - f) Os incidentes/problemas serão classificados em 02 (duas) categorias, classificadas por nível de criticidade, e obedecerão aos seguintes critérios e tempos máximos para início de atendimento do chamado:

| Categoria | Criticidade | Tempo Máximo (1) |
|--|--------------------|-------------------------|
| Incidente | Crítica | 30 Minutos |
| | Alta | 60 Minutos |
| | Média | 120 Minutos |
| | Baixa | 16 Horas |
| Solicitação | Crítica | 2 horas |
| | Alta | 8 horas |
| | Média | 16 horas |
| | Baixa | 24 horas |
| Observação: (1) Tempo máximo para início do atendimento | | |

- g) Os chamados deverão ser classificados da seguinte forma:

| | |
|------------------|--|
| Incidente | Evento atípico a uma operação padrão do serviço prestado que cause uma interrupção ou redução na qualidade do serviço; |
|------------------|--|





| | |
|--------------------|--|
| Solicitação | Requisição por um novo ou alteração de um serviço existente. |
|--------------------|--|

h) Os chamados deverão ser priorizados da seguinte forma:

| | |
|----------------|---|
| Crítica | Negócio parado, impossibilidade de venda / faturamento; |
| Alta | Indisponibilidade total ou parcial, <i>performance</i> comprometida, afetando todos os usuários ou diretamente o negócio; |
| Média | Indisponibilidade parcial ou <i>performance</i> comprometida, afetando múltiplos usuários ou diretamente o negócio; |
| Baixa | Demais situações não previstas nos itens anteriores. |

CLÁUSULA SEXTA
Recuperação dos Serviços

6.1. As interrupções, falhas ou degradações dos circuitos que requeiram intervenção de campo deverão ser recuperadas dentro dos seguintes prazos e condições:

| | |
|----------------|--|
| Período | De Segunda à Domingo, 24 Horas por Dia |
| MTTR | 4 Horas |

6.2. O horário de referência será aquele registrado pelo Service Desk da NEOGRID quando do recebimento da abertura da anomalia.

6.3. O tempo de reparo poderá sofrer atrasos, nas seguintes condições devidamente justificadas:

- a) Realização de reparo em região com alto índice de periculosidade informados pela NEOGRID quando da solicitação da Manutenção.
- b) Condições ambientais inadequadas para a realização da Manutenção abrangendo: alagamentos, inundações, transbordamentos, deslizamentos, desmoronamentos, riscos de incêndio e explosões.





ANEXO II – SVA - ACESSO SERVIDORES, COLOCATION E INTERCONEXÃO DE REDES

(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de SVA - ACESSO SERVIDORES, COLOCATION E INTERCONEXÃO DE REDES)

CLÁUSULA PRIMEIRA

Definição deste Anexo para SVA - ACESSO SERVIDORES, COLOCATION E INTERCONEXÃO DE REDES

- 1.1. O Serviço de SVA - ACESSO SERVIDORES, COLOCATION E INTERCONEXÃO DE REDES visa proporcionar o acesso as informações hospedadas no datacenter, dentro das modalidades de Colocation e Servidores Virtuais a e também promover a interconexão entre as redes da NEOGRID e da CONTRATANTE.
- 1.2. O serviço contratado terá alocação da largura de banda dedicada, definida pelo valor contratado pela CONTRATANTE para esta conectividade a partir de uma localidade por ela indicada.
- 1.3. Opcionalmente este Serviço poderá contemplar ainda a disponibilização de bens móveis pela NEOGRID à CONTRATANTE, onde será firmado um Contrato de Comodato pelas Partes, integrando este instrumento para todos os fins de direito.
- 1.4. Este Serviço poderá ser combinado com outros serviços da NEOGRID para disponibilizar uma solução adequada às necessidades da CONTRATANTE, cuja interconexão entre os diversos serviços será realizada através da infraestrutura da NEOGRID.
- 1.5. Aplicam-se a este Anexo as condições estabelecidas nas cláusulas Segunda a Sexta do Anexo I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA, como se aqui estivessem transcritas.





(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de SVA - ACESSO INTERNET DEDICADO)

CLÁUSULA PRIMEIRA

Definição Anexo para SVA - ACESSO INTERNET DEDICADO

- 1.1. O Serviço de SVA - ACESSO INTERNET DEDICADO constitui-se da prestação de serviço de conectividade para transporte de dados e trânsito à rede mundial da Internet.
- 1.2. O serviço contratado terá alocação da largura de banda dedicada ou compartilhada, definida pelo valor contratado pela CONTRATANTE para conectividade com à Internet a partir de uma localidade por ela indicada.
- 1.3. A NEOGRID irá designar a faixa de endereços IP para a CONTRATADA.
- 1.4. Opcionalmente este Serviço poderá contemplar ainda a disponibilização de bens móveis pela NEOGRID à CONTRATANTE, onde será firmado um Contrato de Comodato pelas Partes, integrando este instrumento para todos os fins de direito.
- 1.5. Este Serviço poderá ser combinado com outros serviços da NEOGRID para disponibilizar uma solução adequada às necessidades da CONTRATANTE, cuja interconexão entre os diversos serviços será realizada através da infraestrutura da NEOGRID.
- 1.6. Aplicam-se a este Anexo as condições estabelecidas nas cláusulas Segunda a Sexta do Anexo I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA, como se aqui estivessem transcritas.



**ANEXO IV – HOSPEDAGEM DE EQUIPAMENTOS – COLOCATION**

(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de COLOCATION)

CLÁUSULA PRIMEIRA***Condições Específicas para Prestação dos Serviços de COLOCATION***

- 1.1. A CONTRATANTE declara possuir o licenciamento dos aplicativos instalados nos equipamentos relacionados na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.
- 1.2. A CONTRATANTE está obrigada a fornecer as informações técnicas necessárias para viabilizar a instalação dos serviços contratados, bem como permitir a vistoria e inspeção dos Equipamentos.
- 1.3. A CONTRATANTE deve manter os Equipamentos em condições de funcionamento, bem como estabelecer as medidas de segurança necessárias para a proteção dos Equipamentos contra o uso indevido e invasões.
- 1.4. A NEOGRID não terá responsabilidade por problemas na disponibilidade dos serviços ocasionados pelos seguintes motivos:
 - a) Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE;
 - b) Defeitos nos Equipamentos da CONTRATANTE;
 - c) Utilização indevida dos serviços pela CONTRATANTE ou terceiros, estejam ou não autorizados;
 - d) Danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus e outros programas que possam produzir alterações e/ou danos nos Equipamentos da CONTRATANTE, inclusive, mas a tanto não se limitando, hansonware;
 - e) Conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados nos Equipamentos da CONTRATANTE;
- 1.5. A CONTRATANTE declara que está ciente que solicitações de modificações no projeto originalmente contratado, poderão incorrer na cobrança de valores adicionais, bem como na necessidade do aceite de nova Proposta Comercial.
- 1.6. Os Equipamentos legados serão fornecidos pela CONTRATANTE mediante a apresentação de documentação fiscal de movimentação da saída do estabelecimento da CONTRATANTE.
- 1.7. A NEOGRID irá manter um registro do inventário dos Equipamentos da CONTRATANTE devidamente documentado. Não será considerado o conteúdo interno dos Equipamentos.
- 1.8. A CONTRATANTE será responsável pela execução e custos decorrentes de:
 - a) Aquisição dos Equipamentos;
 - b) Aquisição dos dispositivos e aplicativos necessários para a utilização dos serviços, tais como, cabos, interfaces de rede, terminais;





- c) Transporte dos Equipamentos;
 - d) Instalação, remoção, configuração e operação dos Equipamentos;
 - e) Cobertura de seguro dos Equipamentos, abrangendo incêndio, raio e explosão, devendo apresentar apólice de seguro contemplando o local de instalação dos Equipamentos com a indicação do endereço da NEOGRID.
- 1.9. Os Equipamentos da CONTRATANTE não deverão interferir no funcionamento dos equipamentos da NEOGRID ou de terceiros. Na hipótese, a CONTRATANTE será notificada por escrito pela NEOGRID e terá que solucionar os problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas após a notificação, sob pena de incorrer de multa conforme estabelecido na cláusula IV – Multas, deste anexo, e da interrupção dos serviços contratados.
- 1.10. No caso de os Equipamentos da CONTRATANTE ocasionar a interrupção do funcionamento dos equipamentos da NEOGRID ou terceiros, a NEOGRID poderá, a seu critério e sem aviso prévio, suspender os serviços da CONTRATANTE de forma imediata e encaminhar solicitação formal para que o problema seja solucionado.
- 1.11. O acesso remoto ao ambiente da CONTRATANTE não será monitorado pela NEOGRID, sendo responsabilidade da CONTRATANTE a verificação e prevenção dos acessos.
- 1.12. A contar do término ou rescisão da Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, a CONTRATANTE terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para efetuar a remoção dos Equipamentos do datacenter. Não ocorrendo, a NEOGRID reserva o direito de fazer a remoção dos Equipamentos, não se responsabilizando pela integridade e conteúdo digital dos mesmos e os encaminhará para o endereço da CONTRATANTE, que arcará com os custos de transporte.
- 1.13. Aplicam-se a este Anexo as condições estabelecidas na cláusula Quinta do Anexo I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA, como se aqui estivessem transcritas.

CLÁUSULA SEGUNDA

Acesso às Instalações do Datacenter

- 2.1. Somente terão acesso às dependências do DATACENTER, os representantes legais da CONTRATANTE e as pessoas previamente autorizadas.
- 2.2. O acesso às dependências do DATACENTER deve ser mediante a abertura prévia de uma solicitação, a qual deve ser encaminhada para Service Desk, através dos meios relacionados no Manual do Cliente.
- 2.3. Durante a solicitação de serviços através de telefone, será feita uma verificação para a confirmação da identidade do solicitante, para então efetivar o chamado.
- 2.4. Caso a identidade do solicitante não seja confirmada, a NEOGRID reserva-se o direito de não permitir o acesso do mesmo as dependências do DATACENTER, bem como não realizar a solicitação.
- 2.5. Durante o acesso ao DATACENTER, as pessoas deverão permanecer com a credencial emitida em área visível do vestuário e a não observância implicará em multa conforme disposto na Cláusula IV – Multas, deste Anexo.





- 2.6. A utilização de máquinas fotográficas, filmadoras e outros dispositivos para armazenar imagens ou áudio, não são permitidos dentro das instalações da NEOGRID e a não observância implicará em multa conforme disposto na Cláusula IV – Multas, deste anexo.

CLÁUSULA TERCEIRA

Service Desk

- 3.1. O Service Desk para prestar o suporte técnico à CONTRATANTE está a disposição durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, todos os dias do ano;
- 3.2. A forma de interação entre à CONTRATANTE e o Service Desk está definido no Manual do Cliente, cuja documentação é disponibilizada após a assinatura do contrato;
- 3.3. Está à disposição da CONTRATANTE, a Intervenção Física Remota, que é uma modalidade de serviço com o propósito de fornecer o auxílio sempre que necessitarem o acesso físico aos EQUIPAMENTOS, para tarefas básicas de manutenção. A relação dos serviços está definida no Manual do Cliente, cuja documentação é disponibilizada após a assinatura do contrato;
- 3.4. A CONTRATANTE terá direito de solicitar intervenções remotas na quantidade e modalidade especificada na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.
- 3.5. Superado o limite de Intervenções Físicas Remotas, a intervenção passa a ser tarifada adicionalmente conforme disposto na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra;

CLÁUSULA QUARTA

Multas

- 4.1. O Além das hipóteses estabelecidas no Contrato, na hipótese de a CONTRATANTE infringir as cláusulas 1.9, 2.5 e 2.6 deste Anexo, ficará sujeita a uma cláusula penal equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total da mensalidade estabelecida na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.



**ANEXO V – SERVIDORES VIRTUAIS**

(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de Servidores Virtuais)

CLÁUSULA PRIMEIRA***Definição deste Anexo para Servidores Virtuais***

- 1.1. SERVIDORES VIRTUAIS constituem-se no fornecimento de uma capacidade de processamento, armazenamento e comunicação de dados baseados em um conjunto de recursos computacionais executados em uma estrutura física compartilhada, onde toda a infraestrutura física de processadores, memória e armazenamento são particionados virtualmente, e apresentados na forma de servidores virtuais de utilização exclusiva para cada CONTRATANTE;
- 1.2. São componentes deste Anexo, também os recursos adicionais que complementam os SERVIDORES VIRTUAIS tais como licenças de software, conectividade com a Internet, backup das informações, segurança e serviços de gerenciamento e monitoramento;
- 1.3. Aplicam-se a este Anexo as condições estabelecidas na cláusula Quinta do Anexo I – SCM – CONEXÃO MULTIMÍDIA, como se aqui estivessem transcritas.

CLÁUSULA SEGUNDA***Condições Específicas para Prestação dos Serviços de SERVIDORES VIRTUAIS***

- 2.1. A NEOGRID deve manter os SERVIDORES em condições de funcionamento, compreendendo toda a infraestrutura necessária para a sua operacionalidade;
- 2.2. A NEOGRID não terá responsabilidade por problemas na disponibilidade dos SERVIÇOS ocasionados pelos seguintes motivos:
 - a) Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE;
 - b) Utilização indevida dos SERVIÇOS pela CONTRATANTE ou terceiros, estejam ou não autorizados;
 - c) Danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus e outros programas que possam produzir alterações e/ou danos nos SERVIDORES da CONTRATANTE;
- 2.3. A CONTRATANTE declara que está ciente que solicitações de modificações nos SERVIÇOS originalmente contratados, poderão incorrer na cobrança de valores adicionais, bem como na necessidade do aceite em nova Proposta Comercial/Técnica;
- 2.4. Os SERVIDORES da CONTRATANTE não deverão interferir no funcionamento dos SERVIDORES da NEOGRID ou de terceiros. Na hipótese, a CONTRATANTE será notificada por escrito pela NEOGRID e terá que solucionar os problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas após a notificação, sob pena de incorrer de multa conforme estabelecido na Cláusula VI - Multas e da interrupção dos serviços contratados;
- 2.5. No caso dos SERVIDORES da CONTRATANTE ocasionar a interrupção do funcionamento





dos SERVIDORES da NEOGRID ou terceiros, a NEOGRID pode a seu critério e sem aviso prévio, suspender os serviços da CONTRATANTE de forma imediata e encaminhar solicitação formal para que o problema seja solucionado;

CLÁUSULA TERCEIRA

Obrigações Adicionais da CONTRATANTE

- 3.1. Responder pela programação e funcionamento dos SERVIDORES e pela alimentação do conteúdo dos mesmos, de modo a garantir o seu correto funcionamento;
- 3.2. Manter uma política de senhas que esteja de acordo com os padrões de segurança, de forma a não colocar em risco a operacionalidade dos servidores;
- 3.3. Todo software utilizado, quando não fornecido pela CONTRATADA, deve estar devidamente licenciado, assumindo a CONTRATANTE todo o ônus cível e criminal quando for constatada a situação irregular;
- 3.4. Efetuar a aquisição das licenças e instalação de qualquer software necessário para a utilização dos SERVIDORES, arcando com seus custos, inclusive da sua atualização;
- 3.5. Não utilizar os SERVIÇOS contratados com a finalidade de jogos multimídias e/ou jogos on-line, leilões, sob pena de bloqueio imediato e sem aviso prévio por parte da CONTRATADA;
- 3.6. Responder com exclusividade pelo conteúdo armazenado nos SERVIDORES;
- 3.7. Responder pela alimentação do conteúdo e medidas de segurança dos SERVIDORES;
- 3.8. É responsabilidade da CONTRATANTE garantir que os scripts/programas instalados nos SERVIDORES sejam seguros e que as permissões das pastas/diretórios estejam definidas corretamente, conforme as melhores práticas de mercado.

CLÁUSULA QUARTA

Monitoramento dos SERVIÇOS

- 4.1. O serviço de monitoramento consiste no acompanhamento de servidores, serviços ou equipamentos de modo a permitir a rápida identificação de defeitos ou mesmo algum comportamento inadequado de componentes que possam prejudicar o funcionamento do ambiente como um todo. Em ambientes virtualizados, o serviço de monitoramento permite também o acompanhamento da utilização dos recursos computacionais. Este acompanhamento é extremamente importante para tomada de decisão sobre ampliação ou redução dos recursos contratados.
- 4.2. Serão entregues mediante solicitação, relatório de disponibilidade dos serviços/servidores monitorados, cujos itens que fazem parte do monitoramento são:
 - 4.2.1. Utilização de processamento;
 - 4.2.2. Utilização de memória;
 - 4.2.3. Utilização de armazenamento;
 - 4.2.4. Utilização de link de comunicação;





CLÁUSULA QUINTA
Manutenção dos SERVIÇOS

- 5.1. Aplicam-se a este Anexo as condições estabelecidas na Cláusula Quinta do Anexo I - Circuito de Dados LAN, como se aqui estivesse transcrita.

CLÁUSULA SEXTA
Multas

- 6.1. O Além das hipóteses estabelecidas no Contrato do qual o presente Anexo é parte integrante, na hipótese de a CONTRATANTE infringir a cláusula 2.4 deste Anexo, ficará sujeita a uma cláusula penal equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total da mensalidade estabelecida na Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra.



**ANEXO VI – CUSTÓDIA DE MÍDIAS**

(Cláusulas aplicáveis quando da contratação de Custódia de Mídias)

CLÁUSULA PRIMEIRA***Objeto***

- 1.1. A prestação dos Serviços sob esse Anexo compreende: custódia, recepção, conferência, identificação, embalagem, controle sobre a movimentação das mídias custodiadas, cadastramento e elaboração de relatórios.

CLÁUSULA SEGUNDA***Localização das Mídias e Local da Execução dos Serviços***

- 2.1. As mídias magnéticas deverão ser entregues na NEOGRID, conforme endereço indicado no Preâmbulo deste Contrato ou na respectiva Proposta Comercial e/ou Pedido de Compra, local onde os serviços serão executados pela NEOGRID.

CLÁUSULA TERCEIRA***Descrição dos Serviços***

- 3.1. Cada mídia deverá ser arquivada em escaninho próprio e ter o seu posicionamento devidamente registrado a fim de que possa ser localizada rapidamente.
- 3.2. A CONTRATANTE deverá registrar, através do uso de software Portal de Atendimento, todas as solicitações da seguinte forma:
- a) Número da solicitação;
 - b) Data e hora da solicitação;
 - c) Breve descrição da solicitação;
 - d) Nome do solicitante;
 - e) Estas informações estão disponíveis mediante solicitação, por escrito, pela CONTRATANTE.
- 3.3. O transporte de mídias entre as instalações da NEOGRID e da CONTRATANTE é de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.
- 3.4. As remessas devem ser acompanhadas de um formulário discriminando as quantidades por tipo de mídia a ser entregue.
- 3.5. Todos os serviços mencionados neste Anexo serão prestados em dias úteis das 08:00 às 18:00 horas.
- 3.6. Para a prestação dos Serviços, a NEOGRID obrigará-se e responsabilizar-se-á, de forma exclusiva e total, por disponibilizar toda a infraestrutura física e tecnológica, instalações adequadas, pessoal, equipamentos, serviço de suporte, sistema eletrônico de monitoração e demais recursos necessários para a implantação e execução dos serviços, conforme os





requerimentos definidos no presente instrumento.

CLÁUSULA QUARTA
Instalações da NEOGRID

- 4.1. O Local de armazenamento e custódia das mídias deve estar situado em região não sujeita a inundações, deslizamentos de terra. Deve ter, obrigatoriamente, infraestrutura que contemple os itens a seguir:
- a) Cofre específico para armazenamento de mídias, resistente a fogo, segundo moldes internacionais de segurança e atendendo aos padrões fixados pela Norma Técnica EM 1047-1;
 - b) Sistema de detecção de incêndio.
 - c) Sistema de Controle de acesso;
 - d) Sistema fechado de TV com gravação digital operando 24x7;
 - e) Sistema de ar-condicionado;
 - f) Sistema de energia elétrica de emergência composto de gerador a fim de garantir, em caso de corte no fornecimento de energia elétrica, a continuidade da perfeita climatização do ambiente, o funcionamento do controle de acesso, o funcionamento do CFTV, o funcionamento de luzes de emergência e o funcionamento dos demais itens necessários à segurança do local de armazenagem do acervo.
 - g) Sala exclusiva para guarda de mídias sensíveis.

CLÁUSULA QUINTA
Gerenciamento de Acervo

- 5.1. Caberá a NEOGRID disponibilizar acesso aos dados referentes ao acervo custodiado, tais como:
- a) Quantidade das demais mídias (fitas e CD's/DVD's) por tipo e descrição de seus respectivos conteúdos;
 - b) Data de entrada da mídia no acervo;
 - c) Data de exclusão da mídia do acervo;
 - d) Histórico de movimentação da mídia identificando os solicitantes e as datas de acesso.
- 5.2. Estas informações devem ser automaticamente atualizadas sempre que houver uma nova inclusão e/ou exclusão e/ou movimentação de mídia, no referido acervo.
- 5.3. O acesso a esses dados deverá estar disponível, diariamente, em horário comercial mediante abertura de chamado conforme exposto na cláusula 3.2;





Obrigações

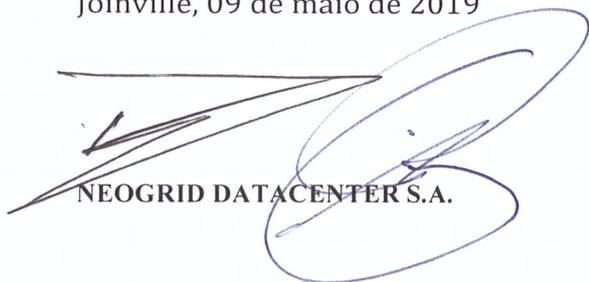
6.1. DA CONTRATANTE

6.1.1. Informar os nomes dos funcionários designados para acompanhamento de atividades onde é exigida a participação presencial da CONTRATANTE;

6.2. DA NEOGRID

- 6.2.1. A NEOGRID deverá informar previamente a CONTRATANTE qualquer mudança que venha a fazer em suas instalações, rotinas e equipamentos.
- 6.2.2. Liberar a consulta e movimentação do acervo custodiado somente a pessoas previamente credenciadas pela CONTRATANTE.
- 6.2.3. Prestar todas as informações solicitadas relativas ao armazenamento das mídias;
- 6.2.4. Disponibilizar serviço de atendimento durante o horário comercial e um endereço de correio eletrônico para que a NEOGRID proceda às suas requisições.
- 6.2.5. A NEOGRID obriga-se a manter o Serviço Contratado em completo sigilo e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade da CONTRATANTE. Compromete-se, ainda, a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida. Salvo para fins de segurança backup a NEOGRID não extrairá cópias, não permitindo que o façam, nem reproduzirá qualquer parte do Serviço Contratado, sob qualquer forma, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.
- 6.2.6. A NEOGRID deverá responder, por e-mail, ou carta, dentro de 05 (cinco) dias úteis, a todas as correspondências emitidas pela CONTRATANTE, que tenham sido direcionadas à área Comercial e Financeira da NEOGRID, prestando todos os esclarecimentos solicitados relativos, exclusivamente, às questões comerciais e financeiras relacionadas ao objeto do contrato.

Joinville, 09 de maio de 2019


NEOGRID DATACENTER S.A.





Certidão de Registro de Títulos e Documentos

Protocolo: 283971 Data: 19/06/2019 Livro: A-212 - Folha: 9F

Registro: 253589 Data: 21/06/2019 Livro: B-894 - Folha: 1F

Qualidade: Integral Natureza: MODELO DE CONTRATO

Apresentante: NEOGRID DATACENTER S.A.



Emolumentos: Registro s/ valor (integral) R\$ 71,00, Selo de
1 ato: R\$ 1,95, ISS: R\$ 2,13 - Total R\$ 75,08 - Selo Digital
(FMC01321-79CW)

Confira os dados do ato em <http://selo.tjsc.jus.br>
Dou 66, sexta-feira, 21 de Junho de 2019

Darcy Lima Vanderlinda
Darcy Lima Vanderlinda - Escrevente



REGISTRO PARA ALTA CONSERVAÇÃO

Não confere outro efeito senão
o previsto no art. 127, VII da Lei
6.015/73, nem subscrevi o registro
no órgão próprio para produção
dos efeitos previstos na legislação
aplicável.