

**REGISTRO Nº.**

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E TÉCNICOS CORRELATOS PARA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**

**ÍNDICE**

**CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS**

<b>1. DO OBJETO DO CONTRATO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DO PREÇO E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DA FORMA DE PAGAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>6. OBRIGAÇÕES DA NEXTIOS.....</b>	<b>4</b>
<b>7. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE</b>	<b>4</b>
<b>8. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>5</b>
<b>9. DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS E LICENCIAMENTOS A PEDIDO DE AUTORIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>10. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO DESATIVAÇÃO, E PENALIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>11. DA REPRISTINAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>6</b>
<b>13. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....</b>	<b>6</b>
<b>14. DAS COMUNICAÇÕES DAS PARTES .....</b>	<b>7</b>
<b>15. DAS DECLARAÇÕES DO CLIENTE E DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>16. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.....</b>	<b>8</b>
<b>17. FORO .....</b>	<b>8</b>

**CONSIDERANDO QUE:**

(i) A **NEXTIOS** é empresa que atua no ramo de serviços de internet;

(ii) é interesse do **CLIENTE** contratar os serviços técnicos e especializados em tecnologia prestados pela **NEXTIOS**, conforme escopo definido em proposta comercial e declaração de trabalho, que, em inglês é definido como *Statement of Work* ("SOW"), que, em conjunto, são definidos como "Proposta Técnica e Comercial";

Por este instrumento e na melhor forma de direito, as partes qualificadas no Termo de Aceite, anexo a Proposta Técnica Comercial, de livre e espontânea vontade e na melhor forma do direito, celebram o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir expostas:

**TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:**

**1. DO OBJETO DO CONTRATO**

1.1. O objeto deste Contrato é a prestação de serviços técnicos de gerenciamento de licenças de uso de programas de computador e/ou de ambientes em plataformas de nuvem pública e/ou privada, ou simplesmente "**Serviços Profissionais e Gerenciados**", prestados pela **NEXTIOS**, conforme detalhado e descrito na proposta técnica e comercial, que faz parte integrante e indissociável do presente Contrato.

1.2. A **NEXTIOS**, durante a vigência deste Contrato, pode atuar como intermediária entre o **CLIENTE** e a respectiva Proprietária, em conexão com os Serviços e das licenças de uso de programas de computador e/ou plataformas de nuvem pública e/ou privada, que podem ser contratados mediante assinatura de termo aditivo e utilizados pelo **CLIENTE**, conforme regras específicas aplicáveis a cada um dos Produtos ("Produtos de Terceiros" e/ou "Proprietária"), a ser informado pela **NEXTIOS**.

1.2.1. Na hipótese da Contratação dos serviços por intermédio da **NEXTIOS**, conforme descrito no caput, as regras e disposições aplicáveis serão incorporadas a este contrato na forma de "Anexo" e passarão a fazer parte integrante e indissociável do Presente.

1.2.2. As Partes desde já estabelecem que as alterações de regras de utilização das licenças realizadas pela Proprietária nos contratos dos Produtos de Terceiros, tais como preço, extensão da licença e demais aplicáveis, e que impactem nesta contratação, poderão ser diretamente repassadas pela **NEXTIOS** a este contrato sem a necessidade de anuência prévia, aviso ou notificação

**2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO**

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo disposto na proposta técnica e comercial.

2.1.1. As condições e prazo para início da prestação dos serviços estão descritos e definidos na Proposta técnica Comercial.

2.2. Findo o prazo inicial, e não havendo manifestação contrária de nenhuma das Partes, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias ao término do prazo, o presente ficará automaticamente renovado por iguais e sucessivos períodos.

**3. DO PREÇO E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS**

3.1. O **CLIENTE** pagará, à **NEXTIOS**, o valor cujo detalhamento e periodicidade constarão na Proposta técnica e comercial. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das subsequentes e, caso aplicável, deve ser condicionante para início da prestação dos serviços.

3.1.1. Para os fins deste Contrato, "Preços" compreendem todos os serviços que serão prestados pela **NEXTIOS** de forma direta ou por meio de parceiros, conforme discriminados na proposta técnica comercial.

3.2. A não utilização pelo **CLIENTE** de quaisquer dos serviços, Produtos de Terceiros, recursos/horas disponibilizados e constantes da proposta técnica comercial, não lhe gerará qualquer crédito e/ou desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado ao **CLIENTE**

3.3. No caso de adição e/ou upgrade, seja do serviço principal ou dos serviços técnicos correlatos eventualmente contratados, posteriormente à celebração do presente contrato, o pagamento por eles obedecerá às regras constantes na proposta técnica e comercial.

3.4. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre os serviços técnicos correlatos ora contratado(s) ou da imposição de novos tributos, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço, com o que concorda o **CLIENTE**.

3.5. Todo e qualquer item solicitado pelo **CLIENTE** que não os expressamente contratados será cobrado à parte pela **NEXTIOS**, sendo executado mediante autorização prévia e expressa do **CLIENTE**.

3.5.1. Em qualquer caso, a contratação acima mencionada só será formalizada mediante assinatura, seja ela eletrônica ou física, de termo(s) aditivo(s), os quais, para todos os fins, serão

considerados parte integrante e indissociável deste contrato.

3.6. Os valores de eventuais serviços opcionais em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem um todo indivisível, de modo que não se admitirão pagamentos parciais. Em razão disso, caso o pagamento não seja integral, o **CLIENTE** estará sujeito às consequências do inadimplemento, tais como previstas no capítulo 10 do presente contrato

3.7. Independente do quanto pactuado no item 3.1., supra, todos os valores serão reajustados, a cada 12(doze) meses, a contar do Presente, pela variação do IGP-M, se positiva, conforme divulgada pela Fundação Getúlio Vargas no respectivo período, ou, na ausência deste, índice de entidade reconhecida e de similar idoneidade, pela seguinte ordem: IGPM-FGV ou IPC-FGV ou IPC-FIPE. Caso algum(ns) desses índices apresente(m) variação negativa na data de qualquer reajuste, será utilizado o índice subsequente, se positivo.

3.7.1. Fica consignado pelas Partes que a condição acima estabelecida permanece em vigor em caso de eventual (is) renovação (ões) contratual (is).

#### 4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Serão cobrados os serviços e produtos contratados na proposta técnica e comercial e, para tanto, serão aceitos como meio de pagamento o **BOLETO BANCÁRIO**, sendo este o **ÚNICO MEIO AUTORIZADO**. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **NEXTIOS** e caracterizará a inadimplência do **CLIENTE**.

4.2. A **NEXTIOS** emitirá o boleto e o enviará por e-mail, podendo ser cobrada também a taxa de instalação, caso aplicável, sendo que todos os valores estarão descritos na respectiva Proposta técnica Comercial.

4.2.1. As mensalidades recorrentes e demais pagamentos contratados também serão cobrados por boleto e encaminhadas periodicamente por e-mail ao **CLIENTE**, tal como informado no ato da contratação.

4.2.2. Na hipótese de o **CLIENTE** não receber o boleto bancário em até 03 (três) dias do vencimento, deve informar e solicitar à **NEXTIOS**, via e-mail **financeiro@nextios.com.br**, a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos da mora e do inadimplemento contratual. Em nenhuma hipótese esse fato prorrogará ou alterará o vencimento do respectivo boleto.

#### 5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1. Fornecer à **NEXTIOS** todas as informações necessárias para a prestação dos Serviços objeto deste Contrato, além de – caso haja necessidade -

disponibilizar o acesso às suas dependências aos empregados, prepostos e representantes da **NEXTIOS**, que forem destinados à prestação dos Serviços, desde que observadas as normas internas do **CLIENTE** e demais disposições correlatas a este Contrato.

5.2. Pagar pontualmente pelos serviços contratados.

5.3. Responder pela veracidade de todas as informações prestadas, uma vez que a **NEXTIOS** utilizará tais dados para definir as regras para prestação dos serviços. Em caso de dúvida ou contestação, a **NEXTIOS** pode bloquear os serviços, licenças etc., até a supressão de tais falhas, desde que estejam acompanhadas dos documentos hábeis para tal finalidade.

5.4. Disponibilizar, por sua total e exclusiva responsabilidade e custos, todos os requisitos técnicos mínimos exigidos para que a **NEXTIOS** tenha condições de executar os serviços descritos na Proposta técnica e Comercial.

5.5. Responder com exclusividade pelo conteúdo, inclusive no tocante à sua licitude, obrigando-se a indenizar de forma ampla e regressiva a **NEXTIOS**, no prazo de 05(cinco) dias a contar da notificação específica para tal finalidade, em caso de condenação judicial ou administrativa.

5.5.1. O **CLIENTE** reconhece que todos os programas, aplicações de terceiro, licenças de software, aplicações de mercado, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do serviço são considerados "de conteúdo" e, portanto, de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

5.7. Seguir as políticas de segurança de informação e dados definidos na proposta técnica e comercial, conforme o tipo de serviço a ser contratado.

5.8. Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz para evitar que as licenças possam ser utilizadas para fins ilícitos, por terceiros, devendo observar as obrigações contratuais estabelecidas nos respectivos contratos de licença de uso de software.

5.8.1. Toda e qualquer licença de uso de programa de computador e/ou plataformas de nuvem pública e/ou privada fornecida pelo **CLIENTE** será de sua inteira e exclusiva responsabilidade, devendo o **CLIENTE** respeitar integralmente os termos de uso da Proprietária.

5.9. Arcar pontualmente com os custos de licenciamento do(s) programa(s) de computador e/ou plataformas de nuvem pública e/ou privada, seja no ato da contratação ou no decorrer da vigência contratual.

5.9.1. Em relação às licenças de uso de programa de computador acima especificados, sendo a **NEXTIOS**

mera intermediária entre o **CLIENTE** e a licenciadora dos softwares ou programas, declara ele ter ciência e concordar que será de sua inteira e exclusiva responsabilidade toda qualquer ação ou omissão, devendo, ainda, efetuar os respectivos pagamentos, manter a **NEXTIOS** indene de qualquer reivindicação e a indenizá-la, de forma ampla e regressiva, no prazo de 05(cinco) dias a contar da notificação específica para tal finalidade, em caso de condenação judicial ou administrativa.

5.10. Não fazer engenharia reversa, descompilação, desmontagem ou cópia de qualquer conteúdo da programação do software contratado, a qualquer momento, durante ou após a vigência deste Contrato, bem como não competir na oferta de produtos semelhantes durante a vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o seu término.

5.11. O **CLIENTE** reconhece que a **NEXTIOS** dimensionou o escopo dos serviços contratados a partir das necessidades, interesses e soluções técnicas indicadas pelo **CLIENTE**, as quais foram amplamente discutidas e resultou na proposta técnica e comercial. Portanto, o **CLIENTE** declara que avaliou e concordou integralmente com o escopo dos serviços contratados, responsabilizando-se integralmente pelos resultados decorrentes dessa escolha e avaliação.

5.12. O **CLIENTE** declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis pelo <https://www.nextios.com.br/politicas/>, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

5.12.1. O **CLIENTE** declara, ainda, que é responsável perante a **NEXTIOS** por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.

## 6. OBRIGAÇÕES DA NEXTIOS

6.1. Prestar os serviços Profissionais e Gerenciados de acordo com o que for contratado e especificado na Proposta Técnica Comercial.

6.2. Prestar suporte técnico nos dias e horários definidos na Proposta Técnica e Comercial.

6.3. Cumprir, em conjunto e dependente das ações incumbidas ao **CLIENTE**, as fases para o início da prestação dos serviços.

6.4. Designar, caso contratado e pago pelo **CLIENTE**, um gerente de projetos que, em inglês, é definido como Service Delivery Management (SDM), para coordenar, supervisionar e fiscalizar os serviços decorrentes do Contrato, sendo responsável pelas comunicações por parte da **NEXTIOS**.

6.4.1. Os custos não estão incluídos nos Serviços Profissionais e Gerenciados, mas podem ser solicitados e contratados pelo **CLIENTE**.

6.5. Informar ao **CLIENTE**, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que possam causar prejuízo à operacionalidade da licença, salvo em caso de urgência.

6.5.1. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do serviço e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

6.5.2. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade dos serviços, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços técnicos correlatos que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença.

6.5.3. As interrupções para manutenção na prestação das configurações adicionais, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do serviço, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas.

6.6. Suspender imediatamente a prestação dos serviços caso receba denúncia de que as atividades pretendidas resultem em ilícitudes.

## 7. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1. A senha de administração possibilita o gerenciamento, administração e programação e/ou o acesso aos serviços contratados, na presente contratação a **NEXTIOS** atuará neste caso e para esta finalidade específica como **mandatária do CLIENTE**, ficando responsável pelo gerenciamento, administração, programação e/ou acesso as licenças de uso de programas de computador e/ou de ambientes em plataformas de nuvem pública e/ou privada, conforme descrito na Proposta Técnica Comercial.

7.1.1. Caso o(s) serviço(s) do **CLIENTE** seja(m) gerenciado(s) inicialmente por ele e/ou por terceiros por ele autorizados, deve repassar a senha com exclusividade à **NEXTIOS** e comunicar aos demais sobre a referida alteração de administrador.

7.2. Havendo gestão compartilhada da senha de acesso, quando a natureza da operação exigir a atuação conjunta e coordenada das partes contratantes, será estabelecida a "administração compartilhada" de dados e informações, mediante uma "carta de risco" a ser enviada junto com a PTC, conforme o caso/necessidade.

## 8. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.1. As partes acordam que as informações constantes na base de dados, projetos, relatórios, descrição técnica, segredo de indústria, bem como as demais informações reveladas em razão do presente Contrato estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo as partes, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

8.2. A **NEXTIOS** não será responsável por: (i) eventual responsabilização pela violação relativa à manutenção do sigilo e confidencialidade das informações pelos terceiros responsáveis por prestar os serviços; (ii) violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo **CLIENTE**; e (iii) violações resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

## 9. DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS E LICENCIAMENTOS A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1. Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que, em caso de ordem judicial para interrupção dos serviços e/ou licenciamentos, a ordem será cumprida de forma imediata e independentemente de prévia cientificação.

9.2. Na hipótese dessa solicitação ser proveniente de qualquer autoridade pública não judicial, tais como, mas não limitadas, aos Órgãos de segurança (polícias), Ministério Público, Defensoria Pública, entidades da administração pública indireta autárquicas ou fundacionais, ou ainda de associações de proteção aos direitos difusos, coletivos e/ou individuais homogêneos, também haverá a interrupção dos serviços, cabendo ao **CLIENTE**, por sua conta e risco, acessar o Poder Judiciário para obstar tal ato.

## 10. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO DESATIVAÇÃO, E PENALIDADES

10.1. As Partes podem denunciar a qualquer tempo o presente contrato desde que informada por escrito, inclusive por e-mail ou pela plataforma de gerenciamento de serviços em TI "GSTI" a outra parte com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo. Durante o prazo de aviso prévio, os valores devem ser regularmente pagos e os serviços prestados, ressalvadas as condições específicas e impostas por terceiros.

### 10.1.1. Em caso de cancelamento total do contrato, são aplicáveis:

(i) Especificamente em relação aos serviços prestados e de responsabilidade da **NEXTIOS**, caso a denúncia seja feita durante o prazo de vigência (seja ele o prazo inicial ou nas sucessivas prorrogações), a parte denunciante arcará com a multa de 30% sobre o valor das mensalidades faltantes; e

(ii) Especificamente em relação as contratações feitas pela **NEXTIOS** como intermediária entre o **CLIENTE** e a Proprietária, devem ser observadas as regras de cancelamento específicas e impostas pela Proprietária.

### 10.1.2. Em caso de cancelamento parcial do contrato, são aplicáveis:

(i) Especificamente em relação aos serviços prestados e de responsabilidade da **NEXTIOS**, caso a denúncia seja feita durante o prazo de vigência (seja ele o prazo inicial ou nas sucessivas prorrogações), a parte denunciante arcará com a multa de: (i) 30% sobre o valor das mensalidades faltantes ou (ii) o valor da penalidade imposta pela Proprietária em caso de cancelamento de sua licença, sendo aplicável entre as penalidades a maior; e

(ii) Especificamente em relação as contratações feitas pela **NEXTIOS** como intermediária entre o **CLIENTE** e a proprietária, devem ser observadas as regras de cancelamento específicas e impostas pela proprietária.

10.2. Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal, por qualquer motivo, cancelar-se-ão, todas as demais correlatas a ele.

10.3. A **PARTE DENUNCIANTE** apenas estará desobrigada do pagamento de multa contratual se a denúncia for efetuada ao término do prazo inicial ou ao término do prazo das sucessivas prorrogações. Neste caso, a **PARTE DENUNCIANTE** deverá avisar a outra parte, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento do prazo contratual, afirmando que não tem interesse na renovação do contrato.

10.4. Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar um serviço específico que já foi integralmente prestado.

10.5. Nos casos de rescisão antecipada em que se apurar um saldo credor em favor da **NEXTIOS**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da comunicação, sob pena de

**CLIENTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 10.6 infra.

10.6. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação positiva do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

10.6.1. A **NEXTIOS** fica autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos na mensalidade subsequente.

10.7. O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **NEXTIOS** informará tal fato aos órgãos de proteção de crédito, estando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato.

10.8. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, ensejará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a **NEXTIOS** a suspender quaisquer dos itens contratados, bem como cobrar multa compensatória de 20% (vinte por cento), como prevista na cláusula 10.1.1.

10.9. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos "5" e "6" do presente contrato.

10.9.1. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 10.9., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **NEXTIOS** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

## 11. DA REPRISTINAÇÃO

11.1. Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE** e ele manifeste expressamente sua

vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, **CASO HAJA CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA TANTO.**

11.2. O reinício se dará:

(i) Especificamente em relação aos serviços prestados e de responsabilidade da **NEXTIOS**, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso; e

(ii) Especificamente em relação as contratações feitas pela **NEXTIOS** como intermediária entre o **CLIENTE** e a proprietária, devem ser observadas as regras específicas e impostas pela proprietária.

## 12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

12.1. A manutenção dos dados pelas Proprietárias dar-se-á de acordo com a política e regras dos respectivos destas, sem qualquer ingerência, responsabilidade ou backup pela **NEXTIOS**, sendo que, a Administração de CLOUD COMPUTING e/ou gerenciamento de licenciamentos não envolve manutenção de dados.

12.2. Qualquer tipo de backup e/ou migração de dados que ocorrerem durante a vigência e/ou ao término do Contrato será de responsabilidade única e exclusiva do **CLIENTE**, sem qualquer ingerência pela **NEXTIOS**, nesse sentido, caso seja interesse do **CLIENTE** a devolução de dados fora dos parâmetros deste contrato, que gere algum custo adicional à **NEXTIOS**, esta repassará esses custos ao **CLIENTE**, que se declara ciente e de acordo com o integral pagamento.

## 13. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

13.1. A **NEXTIOS** assegura e responsabiliza-se exclusivamente pelo acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) relativo aos prazos de atendimento para Suporte Técnico por ela prestados, observando-se que está fora de suas responsabilidades quaisquer falhas ou defeitos do Produto Licenciado não cobertos pela licença conferida pela Proprietária.

13.2. Dessa forma, o **CLIENTE** pode efetuar, por intermédio do GSTI da **NEXTIOS**, requerimentos referentes a: A) SOLICITAÇÕES E DUVIDAS; B) ABERTURA DE INCIDENTE; C) PEDIDOS DE MUDANÇA

13.2.1 Por solicitações entende-se qualquer pedido relacionado aos serviços prestados e que não impliquem em mudanças no que foi contratado. Por dúvidas entende-se quaisquer pedidos de orientação sobre a utilização das funcionalidades dos serviços.

13.2.2. Por abertura de incidente entende-se qualquer pedido que envolva a disponibilidade e/ou desempenho dos serviços.

13.2.3. Por solicitações de mudança entende-se qualquer pedido que implique em mudanças no ambiente contratado, tais como, mas não restritas a alteração de arquivos de configuração da aplicação e/ou website, alteração das regras de segurança de conectividade da aplicação e/ou website, alterações de regras de "VPN" (Virtual Private Network) entre outras.

13.3. O **CLIENTE** classificará a abertura de **INCIDENTES** efetuados como sendo de **PRIORIDADE ALTA, MÉDIA** ou **BAIXA**.

13.3.1. Entende-se como prioridade alta a indisponibilidade total do ambiente disponibilizado.

13.3.2. Entende-se como prioridade média a degradação do desempenho do ambiente disponibilizado.

13.3.3. Entende-se como prioridade baixa as dúvidas e/ou solicitações de melhoria ou otimização da configuração e/ou contratação de novos serviços opcionais e/ou aumento da capacidade dos serviços opcionais já contratados.

13.3.4. A **NEXTIOS** envidará melhores esforços para o envio de primeira resposta dentro do TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA E INÍCIO DE ATENDIMENTO PARA INCIDENTES, respeitando os limites descritos na Proposta Técnica Comercial.

13.4. A **NEXTIOS** garante ao **CLIENTE** a observância dos prazos descritos na Proposta Técnica Comercial dos atendimentos efetuados. O não atendimento do prazo estipulado pela **NEXTIOS**, gerará para o **CLIENTE** desconto conforme pontuação atingida descrita na Proposta Técnica Comercial, calculado exclusivamente sobre o valor da mensalidade relativa ao **Serviços Profissionais e Gerenciados** prestados pela **NEXTIOS**, a ser aplicado na mensalidade subsequente ao término do terceiro mês, após apuração da pontuação alcançada nos últimos três meses anteriores à data do cálculo.

13.4.1. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **NEXTIOS**, através da plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI ("GSTI"), no prazo máximo de 15 (quinze) dias do término do mês em que o descumprimento ocorrer, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

13.5. Todos e quaisquer outros serviços correlatos ou que a **NEXTIOS** atue como intermediária – e exatamente por essa qualidade -, **NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO POR ELA**.

13.6. Não faz parte do escopo de atuação da **NEXTIOS** o atendimento para manutenção ou reparo nos equipamentos do **CLIENTE**.

## 14. DAS COMUNICAÇÕES DAS PARTES

14.1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes, para tudo o que decorra do presente contrato, ocorrerá pela plataforma de gerenciamento de serviços em TI "GSTI", o canal de atendimento da **NEXTIOS**, sendo esse o meio aceito por ambas as Partes como hábil para tal finalidade.

14.2. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de itens correlatos, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O **UNICO MEIO HÁBIL**, para todos os efeitos, ressalvada a hipótese em que o este contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CLIENTE** no **GSTI** da **NEXTIOS**, cujas informações de acesso serão providas no momento da disponibilização dos serviços.

## 15. DAS DECLARAÇÕES DO CLIENTE E DISPOSIÇÕES FINAIS.

15.1. O **CLIENTE CONCORDA E AUTORIZA** a divulgação, gratuita, durante a vigência do presente contrato, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo), por meio de: a) materiais institucionais impressos, tais como, mas não restritos a propostas técnicas-comerciais da **NEXTIOS**, b) materiais digitais e mídias eletrônicas, tais como apresentações digitais, vídeos, e "site" da **NEXTIOS**, e, c) materiais e ações publicitárias diversas.

15.2. Caso a rescisão do presente contrato ocorra após a impressão de materiais, o nome e marca da **CLIENTE** poderão ser usados até o término dos materiais já impressos ou no prazo de 6 (seis) meses contado da rescisão, o que ocorrer primeiro.

15.3. A **CLIENTE** declara-se ciente de que o uso do seu nome e marca será feito a critério exclusivo da **NEXTIOS**, apenas e tão somente quando este entender conveniente.

15.4. O **CLIENTE** declara estar ciente de que o presente Contrato não constitui qualquer tipo de vínculo societário ou de subordinação entre as Partes, sendo certo que suas obrigações e direitos limitam-se ao disposto neste instrumento. Cada uma das partes deverá ser responsável pela gerência, direção e controle de seus empregados, e estes não estarão vinculados à outra.

15.5. O presente Contrato só poderá ser modificado mediante assinatura das Partes de Termo Aditivo.

15.6. Este Contrato, seus direitos e obrigações, não poderão ser cedidos no todo ou em parte sem a prévia anuência e por escrito da outra Parte. Não

obstante o disposto nesta cláusula, a **NEXTIOS** fica desde já autorizada a ceder os direitos e deveres contidos neste Contrato às empresas de seu grupo econômico sem necessidade de qualquer formalidade adicional.

15.7. O presente contrato se constitui em título executivo extrajudicial, instrumento hábil a ensejar execuções ou habilitações de crédito.

15.8. Este contrato obriga as partes e seus sucessores, a qualquer título.

## 16. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

16.1. Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações será registrado em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no "site" de Contratos e Políticas da empresa **NEXTIOS** sendo contratada.

16.2. A **NEXTIOS** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente

Contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação e/ou no aceite de um novo termo de aceite.

16.3. Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum licenciamento contratado e/ou alguma de suas configurações adicionais, a continuidade deste Contrato em decorrência de contratos anteriormente celebrados dependerá da disponibilidade e interesse da **NEXTIOS**.

16.4. Caso, nos termos da cláusula 16.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) Licenciamento(s), essa prestação será regulada:

16.4.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao produto específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o produto foi ofertado, e;

16.4.2. Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

16.5. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **NEXTIOS** comunicará esse fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período de vigência contratual em curso. Com o cancelamento do serviço principal, rescindem-se, igualmente, todos os adicionais.

## 17. FORO

17.1. As **PARTES** elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

São Paulo, 08 de dezembro de 2023.

**LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S.A.**