

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET EMPRESARIAL E OUTRAS AVENÇAS

I – QUADRO RESUMO

TOMADORA DOS SERVIÇOS (“CONTRATANTE”)

RAZÃO SOCIAL DA CONTRATANTE, Sociedade Empresária Limitada, inscrita no CNPJ/ME sob o nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com estatutos sociais arquivados, perante a Junta Comercial do Estado de XXXXX sob o NIRE XXXXXX, sediada na **ENDEREÇO COMPLETO E CEP**, neste ato representada por seus representantes legais;

PRESTADORA DOS SERVIÇOS (“CONTRATADA”):

FBR DIGITAL S/A, sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 12.868.281/0001-88, com estatutos sociais arquivados, perante a Junta Comercial do Estado de Pernambuco sob o NIRE 26300049210, sediada na Rua Maria de Lourdes Casé Porto, n. 51, Salas 1705 e 1706, Edf. Empresarial Times, Maurício de Nassau, Caruaru/PE, CEP 55.012-075, neste ato representada por seus representantes legais;

Resolvem firmar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET EMPRESARIAL E OUTRAS AVENÇAS, que será regido pelo Termo de Aceite e pelos Termos e Condições Gerais de Contratação adiante especificados, que as Partes se outorgam livremente, desimpedidas e sem quaisquer vícios de vontade.

II – TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

As Partes contratantes, acima qualificadas no Quadro Resumo e ao final assinadas têm, entre si, justo e contratado o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET EMPRESARIAL E OUTRAS AVENÇAS (“Contrato”), o qual será regido pelas cláusulas adiante estipuladas, as quais são mútua e reciprocamente aceitas e outorgadas, bem assim complementadas pelas condições comerciais e técnicas informadas no Termo de Aceite que é parte integrante deste instrumento, como se aqui estivesse integralmente transcrito.

A fim de prevenir e resguardar direitos e obrigações, o CONTRATANTE declara que teve pleno e antecipado conhecimento do inteiro teor deste Contrato, como também compreendeu plenamente o sentido e alcance de cada uma de suas cláusulas, pelo que entendeu celebrar justa e livremente esta avença, mediante as estipulações que se seguem, tendo sido, inclusive, assessorado por seus próprios advogados.

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços, por parte da CONTRATADA, em favor do CONTRATANTE, de link de internet empresarial, por meio da infraestrutura e condições técnicas indicadas no Termo de Aceite (“Serviços”).

1.2. Para a execução dos Serviços, a CONTRATADA contará com profissionais especializados, reconhecendo-os como seus próprios empregados ou contratados (“Pessoal”), atendidas todas as exigências legais e regulatórias pertinentes, sem que exista entre o Pessoal destinado aos Serviços e o CONTRATANTE qualquer dependência técnica ou subordinação hierárquica, apta a caracterizar relações trabalhistas de qualquer ordem.

2. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Pelos Serviços, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor estipulado no Termo de Aceite ("Remuneração").

2.2. O Pagamento será realizado por meio de boleto a ser enviado pela CONTRATADA, sendo certo que a ausência do envio do boleto até o vencimento da respectiva Remuneração não será escusa para a ausência de pagamento do valor a ela correspondente pelo CONTRATANTE.

2.3. O valor da Remuneração devida pelo primeiro mês de prestação dos Serviços será cobrado proporcionalmente ao número de dias de ativação de cada ponto instalado pela CONTRATADA.

2.4. Na Remuneração, estão incluídos todos os materiais, mão-de-obra, encargos sociais, transporte de Pessoal, tributos e demais despesas necessárias à prestação dos Serviços, *excetuados os custos de instalação, indicados no Quadro Resumo, que serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, sem prejuízo de outras obrigações de pagamento expressamente previstas neste Contrato.*

2.4.1. A CONTRATADA promoverá as retenções tributárias, quando assim o exigir a legislação tributária pertinente.

3. PAGAMENTOS

3.1. Os pagamentos da Remuneração deverão ser efetuados mensalmente, pelo CONTRATANTE, em favor da CONTRATADA, impreterivelmente, na data estipulada no Termo de Aceite ("Data do Pagamento") do mês imediatamente subsequente àquele em que os Serviços foram prestados ("Vencimento").

3.1.1. Antes do envio da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias antes do Vencimento, a fatura e os demonstrativos da prestação dos Serviços no mês encerrado.

3.1.2. Em caso de não apresentação dos documentos indicados no item 3.1 no prazo descrito no item 3.1.1, o prazo de pagamento da Remuneração, será automaticamente prorrogado de forma proporcional ao período do atraso na apresentação de documentos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE neste período de prorrogação.

3.1.3. Para fins de aplicação do item 3.1.2, as reclamações do CONTRATANTE, relativas a eventual não entrega de documentos, no prazo descrito no item 3.1.1, somente serão consideradas, se efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas antes do vencimento.

3.1.4. Eventual discordância do CONTRATANTE sobre a fatura ou sobre o demonstrativo da prestação dos Serviços tempestivamente apresentados pela CONTRATADA não obstará a exigibilidade do pagamento da Remuneração no Vencimento. Neste caso, as Partes deverão examinar a situação em até 5 (cinco) dias, a contar do pagamento da Remuneração pelo CONTRATANTE e, se constatada incorreção, obriga-se a CONTRATADA a restituir o valor cobrado a maior em até 72h (setenta e duas horas), contadas da constatação da incorreção. Em igual prazo, deverá o CONTRATANTE complementar o pagamento da Remuneração, caso constatado que foi efetuado a menor.

3.2. O valor relativo à Implantação de Infraestrutura, especificado no Termo de Aceite, deverá ser pago pelo CONTRATANTE integralmente em até 15 (quinze) dias, contados da emissão da homologação de instalação pela **FBR DIGITAL S/A**, sob pena de restar prejudicada a ativação dos Serviços.

3.2.1. A homologação da Instalação será informada pela **FBR DIGITAL S/A** mediante envio de e-mail para o endereço eletrônico da **RAZÃO SOCIAL DA CONTRATANTE** informado neste Contrato, que será vinculante a ambas as Partes.

3.3. O CONTRATANTE arcará com os custos de visitas improdutivoas, que tenham sido por ele expressamente solicitadas, os quais são fixados no valor de R \$200,00 (duzentos reais).

3.3.1. Para fins deste instrumento, considera-se improdutiva toda a visita na qual o técnico da CONTRATADA tenha se deslocado ao local informado pelo CONTRATANTE, sem, no entanto, conseguir executar as suas tarefas por falta e/ou falha imputável ao CONTRATANTE; o que deverá ser expressamente registrado na correspondente Ordem de Serviço.

3.4. O CONTRATANTE arcará com os custos de remanejamento de *modem*, que serão acordados a partir do momento de solicitação por parte da CONTRATANTE à CONTRATADA, será cobrado o valor por *modem* remanejado.

3.5. Os valores previstos nos itens 3.3 e 3.4 serão acrescidos, mensalmente, na fatura global da Remuneração devida à CONTRATADA.

4. VIGÊNCIA

4.1. O presente instrumento terá vigência pelo prazo acordado presente no Termo de Aceite ("Prazo de Vigência"), a contar da data de homologação da instalação, vide 3.2.1.

4.2. Em caso de divergência entre o prazo de vigência no Termo de Aceite ou em Termos Aditivos ao Termo de Aceite que venham a ser celebrados, prevalecerão o Termo de Aceite ou estes Termos Aditivos ao Termo de Aceite ; o que for de assinatura mais recente.

4.3. Findo o prazo de vigência, item 4.1, as Partes, de comum acordo lavrado, podem decidir renová-lo, renegociando as condições comerciais aplicáveis.

5. REAJUSTES

5.1 Todos os valores constantes neste instrumento e/ou no Termo de Aceite serão reajustados após cada período de 12 (doze) meses, contados da assinatura deste instrumento, pela variação positiva do IPCA ou IGP-M/IBGE ou outro índice oficial que vier a substituí-lo. A definição do índice constará no Termo de Aceite ("Índice de Correção Monetária Anual").

6. ENCARGOS E SANÇÕES

6.1. Em caso de mora do CONTRATANTE, relativamente ao adimplemento de qualquer obrigação de pagamento devida em razão deste instrumento, desde comprovadamente constatado, este se sujeitará, sem prejuízo de condenação em perdas e danos eventualmente apuradas:

a) À aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

b) Ao pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, até a data da efetiva liquidação do valor devido;

c) À aplicação de correção monetária com base na variação positiva do índice definido no Termo de Aceite ("Índice de Correção Monetária Anual") ou do índice que vier a substituí-lo, calculada *pro rata die*, até a data da efetiva liquidação do valor devido;

6.2. Na hipótese de o pagamento do valor devido, com todos os encargos e penalidades previstos no item 6.1, não ser efetuado após 10 (dez) dias, contados do Vencimento, a CONTRATADA poderá suspender parcialmente os Serviços;

6.3. Transcorridos 20 (vinte) dias, desde o início da suspensão parcial, a CONTRATADA poderá suspender totalmente os Serviços;

6.4. Caso o atraso nos pagamentos ultrapasse 30 (trinta) dias, contados da suspensão total, o presente instrumento, a critério da CONTRATADA, poderá ser rescindido em caráter definitivo, mediante simples notificação, a ser encaminhada ao CONTRATANTE, comunicando a sua decisão pelo fim da avença, recaindo o CONTRATANTE em todos os encargos e penalidades previstos neste instrumento para fins de tutela da rescisão antecipada do Contrato por falta não imputável à CONTRATADA.

6.5. Se, durante o período de suspensão dos Serviços – parcial ou total – o débito for integralmente pago pelo CONTRATANTE, com os acréscimos previstos no item 6.1, em caso de cobrança judicial ou extrajudicial, os Serviços serão restabelecidos em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da efetivação da quitação, assim reconhecida pela CONTRATADA.

6.6. Qualquer recebimento de valores, pela CONTRATADA, fora dos prazos e condições previstas neste instrumento será reputado como mera tolerância e não importará em novação do estipulado nesta cláusula.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

a) Adimplir pontualmente todas as obrigações de pagamento previstas neste Contrato;

b) Indicar membro de seu corpo técnico para apurar e dirimir eventuais desacordos que surjam, com a CONTRATADA, durante a prestação dos Serviços;

c) Averiguar previamente as infraestruturas da CONTRATADA, devendo solicitar, quando necessário, que sejam adequadas antes de iniciada a prestação dos Serviços;

d) Responsabilizar-se sobre eventuais invasões não autorizadas à sua rede interna ou aos seus arquivos e equipamentos por usuários da Internet, cabendo-lhe a implementação de medidas de segurança que visem a proteger seus arquivos, dados e equipamentos;

e) Responsabilizar-se pelo bom funcionamento de seu complexo de *hardware* e *software*, bem com pela correta atuação e conduta de seus representantes e funcionários enquanto conectados à Internet; e

f) A observar todas as regras contidas e exemplificadas na Política de Utilização Aceitável – PUA, que será enviada pela CONTRATADA, bem como não usar os Serviços de maneira indevida ou fraudulenta, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam.

8. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE SOBRE A INFRAESTRUTURA

8.1. O CONTRATANTE declara ter pleno conhecimento dos locais onde serão executados os serviços. Reconhece, assim, que será o único responsável por danos pessoais ou materiais ou prejuízos que eventualmente venham a ocorrer para sua realização, exonerando expressamente a CONTRATADA de qualquer responsabilidade ou ônus, diretos ou indiretos, pelos ressarcimentos ou indenizações que forem devidos, decorrentes de operações inadequadas, interferências de pessoas não autorizadas ou submissão da infraestrutura a condições fora dos limites especificados e, tampouco, os defeitos provenientes de redes e serviços públicos.

8.2. É expressamente vedado ao CONTRATANTE proceder, por conta própria ou por meio de terceiros, à manipulação ou substituição dos componentes elétrico-eletrônicos ou mecânicos integrantes da Infraestrutura destinada à prestação dos Serviços.

8.3. Nos casos em que for necessária a modificação e/ou alteração da Infraestrutura destinada à prestação dos Serviços, os respectivos custos serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA obriga-se a:

a) Realizar os Serviços ora contratados com zelo e diligência, dentro do melhor padrão de qualidade;

b) Respeitar os padrões técnicos, prazos, administrar pessoal e fazer valer a disciplina em relação aos seus empregados;

c) Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, de acidentes do trabalho e quaisquer outras relativas ao Pessoal;

d) Manter o CONTRATANTE periodicamente informado quanto ao andamento dos Serviços;

e) Fornecer a Infraestrutura e a mão-de-obra necessária ao bom desenvolvimento dos Serviços;

f) Arcar com todas e quaisquer despesas necessárias para adaptações de equipamentos e/ou *softwares* que eventualmente se façam necessárias para a boa prestação dos Serviços.

f1) Acordam as Partes que quaisquer adaptações de equipamentos e/ou *softwares* de titularidade do CONTRATANTE deverão ser, por ele, previamente aprovadas, por meio de instrumento escrito, bem assim acompanhadas por técnicos indicados pela CONTRATANTE.

9.2. Consultar previamente a CONTRATANTE em caso de necessidade de modificar as especificações técnicas para o Serviço descritas no Termo de Aceite, somente realizando eventual modificação após autorização da CONTRATANTE

9.2.1. Essas modificações deverão ser comunicadas, por e-mail, ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias de sua efetiva implementação nos sistemas utilizados na prestação dos Serviços.

9.2.2. Essas alterações deverão ser realizadas de modo a aprimorar os Serviços, sendo certo que eventual alteração que venha a comprometer, dificultar ou tornar deficitária a utilização dos Serviços não poderá ser realizada pela CONTRATADA.

9.3. Caso seja constatado que uma alteração, de que trata esta cláusula, tenha comprometido, dificultado ou tornado deficitária a utilização dos Serviços, o CONTRATANTE deverá abrir um chamado de Suporte informando a situação.

9.3.1. Em até 72h (setenta e duas horas), a CONTRATADA deverá apurar se a modificação foi negativa e, comprovando-o, no mesmo período, deverá providenciar a imediata restituição dos Serviços à situação anterior

10. O SUPORTE TÉCNICO FORNECIDO PELA CONTRATADA

10.1. A instalação, a alteração e os demais serviços de caráter esporádico, consensualmente realizados na infraestrutura descrita no Termo de Aceite, serão realizados pela CONTRATADA ou por representantes técnicos por ela designados, sempre que necessários.

10.2. A CONTRATADA se compromete a prestar o suporte técnico necessário para o perfeito funcionamento da Infraestrutura alocada na prestação dos Serviços, nas seguintes condições ("Suporte"):

a) O Suporte será realizado em dias úteis e em horário comercial, exceto em situações de inoperância ou paralisação total dos Serviços ou defeitos na infraestrutura.

b) O tempo de latência para o atendimento de chamados de Suporte fluirá a partir da confirmação, pelo CONTRATANTE, de disponibilidade para o acesso da CONTRATADA ao local onde se encontra a infraestrutura a ser examinada. Não serão computados, no tempo de latência, os atrasos decorrentes de casos fortuitos e de força maior, bem assim os atrasos alheios à vontade da CONTRATADA, especialmente aqueles que sejam imputáveis ao CONTRATANTE.

c) O atendimento para abertura de chamados de Suporte deverá ser feito por meio dos seguintes telefones: **0800 081 4034** ou **4040 - 4034** (plantão).

c1) Para fins de abertura de chamados de Suporte, deverá o CONTRATANTE indicar o Número de Identificação ("ID do Circuito") constante no Termo de Aceite.

c2) A abertura de chamado também poderá ser efetuada por meio do Portal de Atendimento FBR Service Desk , através do login e senha disponibilizado ao CONTRATANTE.

d) A responsabilidade pela detecção e reparo de falhas, oponíveis à CONTRATADA, restringe-se à Infraestrutura.

d1) Não é de responsabilidade da CONTRATADA o reparo de falhas comprovadamente localizadas além da terminação da Infraestrutura do CONTRATANTE.

10.2. A manutenção corretiva consistirá no reparo de falhas nos equipamentos e/ou Infraestrutura destinados aos Serviços, mediante prévia solicitação do CONTRATANTE.

10.3. O CONTRATANTE se responsabiliza integralmente por todos os custos e pela Infraestrutura para fazer a abordagem no POP (Point of Presence) da CONTRATADA, que se encontra no endereço estabelecido no Termo de Aceite.

11. GARANTIA DOS SERVIÇOS

11.1. A Garantia do Nível de Serviço ("SLA") a ser aplicada ao presente Contratado deverá respeitar o intervalo de percentual indicado no Termo de Aceite.

11.2. Para fins de avaliação da SLA relativas à disponibilidade do *link*, acordam as Partes que, em um semestre, mediante relatório de performance enviado pela CONTRATADA, serão admissíveis até 3 (três) meses com prestação dos Serviços abaixo do intervalo de percentuais indicados no Termo de Aceite sem ônus à CONTRATADA.

11.3. Para fins de avaliação da SLA, com vistas à necessária uniformidade de análise, acordam as Partes que deverão ser utilizados o *software* e os dados da CONTRATADA.

11.3.1 Apenas serão considerados válidos os relatórios de SLA levantados pela CONTRATADA;

11.3.2 Para que a CONTRATADA possa enviar o relatório do SLA o CONTRATANTE necessita fornecer possibilidade total de monitoramento de sua rede à CONTRATADA, sob pena de o SLA ser considerado integralmente cumprido;

11.3.2.1 Protocolo ICMP (Internet Control Message Protocol): O ICMP é a "língua" que permite a comunicação entre dispositivos de rede. Ele é vital para verificar a conectividade e o status dos dispositivos. Quando habilitado, o ICMP nos permite:

1. Verificar se os dispositivos estão online e disponíveis;
2. Identificar rapidamente problemas de conexão ou indisponibilidade;
3. Medir o tempo de resposta entre dispositivos (ping) para avaliar a latência.

11.3.2.2 Protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol - Modo de Leitura): O SNMP é a ferramenta que nos fornece informações detalhadas sobre seus dispositivos de rede. Vale ressaltar que, no modo de leitura, não realizamos alterações nos dispositivos. Com o SNMP habilitado, conseguimos:

1. Monitorar o tráfego de dados nos seus links de internet, garantindo a eficiência e identificando gargalos;
2. Acessar estatísticas vitais, como uso de CPU, temperatura, tráfego de rede e muito mais;
3. Detectar problemas potenciais antes que afetem suas operações. A habilitação desses protocolos é essencial para monitorarmos de maneira eficaz os seus links de internet, nosso objetivo principal. Isso nos permite:
 - Detectar rapidamente problemas de conectividade ou latência;
 - Agir proativamente para evitar interrupções nos serviços;
 - Otimizar a utilização dos links de internet, mantendo-os rápidos e eficientes.

11.3.3 Serão excluídos do cálculo da SLA todos os fatos obstativos que não se refiram à conectividade fornecida pela CONTRATADA, a exemplo de atos ou fatos imputáveis ao CONTRATANTE, a quedas de energia elétrica no local do CONTRATANTE onde os pontos estejam instalados, dentre outros eventos que não possam ser evitados pela CONTRATADA.

11.4. Para fins de manutenção da SLA, caso os Serviços sofram algum tipo de problema, inoperância ou paralisação, o reparo deverá ser feito no prazo disposto ("MTTR") no Termo de Aceite.

11.5. Na hipótese de descumprimento do tempo de reparo, por responsabilidade exclusiva e comprovada da CONTRATADA, o CONTRATANTE terá direito a um desconto por hora excedente ao tempo previsto para reparo, na fatura do mês seguinte ao dia da ocorrência da falha/interrupção dos Serviços; desconto este que será aplicado sobre a Remuneração, conforme fórmula a seguir:

$$VD = N \times (VM / 720)$$

VD = valor do desconto;

VM = valor mensal da contratação;

N = períodos de 01 (uma) hora de indisponibilidade excedente ao tempo de reparo;

720 (setecentos e vinte) = total de horas no período mensal.

11.6. Para fins do cálculo acima, o período inferior ao tempo de interrupção de uma hora será considerado como uma hora inteira.

11.7. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Casos fortuitos e de força maior;
- b) Interrupção dos Serviços em decorrência de manutenção preventiva; e
- c) Interrupções do Serviço decorrentes de procedimentos realizados pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA.

11.8. Em caso de problema, inoperância ou paralisação nos Serviços, o CONTRATANTE deverá abrir um chamado de Suporte, informando a situação à CONTRATADA. A formalização deste chamado servirá como o marco inicial da contagem do prazo para que a CONTRATADA resolva o problema, inclusive para fins do cálculo indicado no item 11.5.

11.9. Quando a CONTRATADA solucionar o problema, deverá marcar a atividade como resolvida em seu sistema de monitoramento dos Serviços; o que servirá como termo final da contagem do prazo para que a CONTRATADA resolva o problema.

11.9.1. O CONTRATANTE deverá encerrar o chamado de Suporte em até 24h (vinte e quatro horas), contados do momento em que a CONTRATADA marque a atividade como resolvida, na forma do item 11.9. Caso esse prazo decorra sem manifestação do CONTRATANTE, presume-se que o chamado foi encerrado e o problema foi resolvido satisfatoriamente.

11.9.2. Para fins da contagem referida no item 11.9, será irrelevante que o CONTRATANTE não tenha formalmente encerrado o chamado de Suporte no sistema de monitoramento da CONTRATADA.

11.10. Não serão computados, para fins de medição de SLA, o período em que o problema não possa ser resolvido pela CONTRATADA por inércia do CONTRATANTE. Neste caso, deverão ser acrescidos à Remuneração devida à CONTRATADA todos os custos incorridos pela CONTRATADA com a tentativa de Suporte, em razão da inércia do CONTRATANTE.

11.11. O não atingimento da performance de SLA, prevista no Termo de Aceite, em um determinado mês não concede, ao CONTRATANTE, o direito de rescindir este Contrato.

11.11.1. O Contrato poderá ser rescindido, sem ônus para o CONTRATANTE, por falha de SLA, desde que imputada à CONTRATADA, apenas, de se a CONTRATADA não lograr atingir a performance indicada no item 11.2.

12. EXTINÇÃO E RESCISÃO

12.1. EXTINÇÃO DO CONTRATO. Este Contrato extinguir-se-á automaticamente nos seguintes casos:

- (i) Decurso do prazo de vigência, na forma aqui prevista;
- (ii) Caso fortuito ou de força maior que impeça definitivamente a prestação dos Serviços;

12.2. Nos casos acima, não serão devidas quaisquer penalidades ou indenização de Parte a Parte.

12.3. RESCISÃO ANTECIPADA PELA CONTRATADA. Considerar-se-á rescindido o presente Contrato, de pleno direito, independente de notificação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos, sem prejuízo de outros expressamente previstos no presente instrumento:

- (i) Pelo atraso – consecutivo ou não – de pagamento de 03 (três) Remunerações e/ou encargos, independentemente de qualquer cobrança;
- (ii) Caso o atraso nos pagamentos ultrapasse 30 (trinta) dias após suspensão total dos Serviços;
- (iii) Por infrações contratuais ou legais, a cargo do CONTRATANTE, não sanadas no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento de notificação;
- (iv) Por infrações quanto à utilização do Serviço, caracterizando o uso inadequado, não sanado no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento de notificação;
- (v) Se o CONTRATANTE requerer falência, recuperação judicial, tiver contra si pedido de falência ou recuperação judicial ou, por qualquer forma, recair em estado notório de insolvência.

12.4. Nos casos acima, não serão devidas quaisquer penalidades ou indenização ao CONTRATANTE.

12.5. RESCISÃO ANTECIPADA PELO CONTRATANTE. Nos casos em que a CONTRATANTE rescindir o contrato antes do prazo de vigência constante no Termo de Aceite ou der causa à sua rescisão, deverá pagar multa de 30% (trinta por cento) sobre as parcelas

vincendas, atualizadas monetariamente, à título de cláusula penal. Em casos de inadimplência, deverá pagar ainda, o total vencido corrigido e acrescido de juros e multa, conforme item 6.

13. COMUNICAÇÕES

13.1. Os avisos e outras comunicações recíprocas entre as partes, somente serão consideradas válidas se transmitidas por e-mail ou enviadas para os endereços indicados no quadro resumo, *sendo certo que os chamados de Suporte poderão ser abertos por telefone ou pelo software* disponibilizado pela CONTRATADA.

14. CESSÃO DE DIREITOS

14.1 Definem as PARTES que é vedada a cessão, a qualquer título, de forma integral ou parcial, dos direitos e obrigações provenientes do presente instrumento, salvo mediante autorização por escrito fornecida pela outra Parte.

14.2 Neste sentido, as PARTES ficam, desde já, cientes que não poderão ceder, dar em garantia, securitizar, negociar, transferir a terceiros, a qualquer título, emitir ou sacar títulos relacionados aos seus direitos (inclusive creditórios) e obrigações oriundos do Contrato, no todo ou em parte, sem a anuência escrita e expressa da outra Parte.

14.3 Qualquer cessão realizada em descumprimento desta obrigação será considerada nula de pleno direito, sendo que o descumprimento do disposto nesta cláusula poderá ensejar a rescisão do presente negócio jurídico por violação de cláusula contratual.

15. TRANSFERÊNCIA DE CONTROLE E DE ESTABELECIMENTO

15.1. No caso de venda e/ou transferência de controle e/ou do estabelecimento empresarial de qualquer uma das Partes onde está instalada a Infraestrutura, está se obriga a dar a conhecimento do presente Contrato aos novos controladores e/ou adquirentes, que deverão respeitá-lo integralmente.

15.2. Se, por qualquer motivo, o novo controlador e/ou adquirente optar por não prosseguir com este Contrato, o CONTRATANTE ficará sujeito à incidência de todas as penalidades e encargos decorrentes da extinção antecipada da avença por culpa do CONTRATANTE.

16. RISCOS E SEGURO

16.1. Serão de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE todos os danos e avarias, inclusive a perda da Infraestrutura.

16.2. Fica a critério do CONTRATANTE a obrigação de contratar seguro para a cobertura dos riscos mencionados no item 16.1.

17. CONFIDENCIALIDADE

17.1. As Partes se obrigam a manter a confidencialidade e a não divulgar ou tornar públicos os termos e condições do presente Instrumento e seus Anexos pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar desta data. Ainda, cada uma das Partes e seus respectivos advogados e consultores comprometem-se a tratar como estritamente confidencial e a não revelar a quaisquer terceiros qualquer informação relacionada às demais Partes a que teve ou tiver conhecimento em função do objeto deste Instrumento ("Informação Confidencial"), salvo qualquer informação que (a) é ou venha a ser de domínio público sem o descumprimento

da obrigação de sigilo de que trata esta cláusula; (b) já era de conhecimento da Parte receptora da informação à época em que ocorreu tal revelação pela outra Parte; ou (c) for licitamente recebida, por qualquer das Partes, de terceiros que não estejam sujeitos a qualquer obrigação de sigilo para com a outra Parte. Cada uma e todas as Partes são integralmente responsáveis pela confidencialidade a ser observada, nos termos aqui previstos, por seus prepostos, contratados, terceirizados, consultores, assessores, auditores, advogados, representantes, agentes e/ou por qualquer outra Pessoa que por sua indicação tiver tido acesso às Informações Confidenciais sobre os termos e condições do presente Instrumento e seus Termos de Aceite.

17.2. A obrigação de confidencialidade ora prevista não impedirá que as Partes divulguem Informações Confidenciais a qualquer Autoridade Governamental nos termos e nos estritos limites de uma eventual ordem judicial que lhes for dada nesse sentido ou em virtude de apresentação de defesa em âmbito de processo administrativo e/ou judicial. Caso qualquer das Partes seja obrigada, conforme exigido pela Autoridade Governamental competente, a divulgar no todo ou em parte qualquer Informação Confidencial, tal Parte poderá fazê-lo, sem dar margem a indenizações ou encargos. Entretanto, deverá, em qualquer caso: (i) fornecer somente a parte das informações e documentos que seus assessores considerarem legalmente exigível, (ii) realizar todos os esforços necessários para obter garantias de quem solicitou referidas informações/documentos de que um tratamento sigiloso lhes será dado, e (iii) notificar as demais Partes prontamente e por escrito sobre a necessidade de quebra de sigilo, possibilitando-las tomar as medidas cabíveis para proteger a confidencialidade das Informações Confidenciais.

17.3. O descumprimento da obrigação de confidencialidade ora estabelecida, por qualquer uma das Partes, por ato próprio ou de qualquer um de seus prepostos, contratados, consultores, assessores, auditores, advogados, representantes, agentes e/ou de qualquer outra Pessoa que por sua indicação tiver tido acesso às Informações Confidenciais, sujeitará a Parte infratora à obrigação de indenizar todas as perdas e danos porventura decorrentes ("Indenização").

17.4. O pagamento da Indenização não exime a Parte infratora do cumprimento e observância da obrigação de confidencialidade ora prevista, a qual poderá inclusive ser objeto de execução específica.

18. AUTORIZAÇÃO DE USO E PROTEÇÃO DE DADOS

18.1. Considerando que, para a boa execução dos serviços, a CONTRATADA necessita ter acesso e utilizar internamente dados pessoais do CONTRATANTE e/ou de suas partes relacionadas, o CONTRATANTE declara expresso consentimento de que a CONTRATADA possa coletar, tratar e utilizar os dados pessoais de sua titularidade e/ou de titularidade de seus representantes, sócios, funcionários e demais partes relacionadas, em quaisquer atividades, desde que relacionadas à finalidade de manutenção e/ou melhoria da qualidade dos serviços.

18.1.1. A CONTRATADA não poderá divulgar ou compartilhar dados sensíveis do CONTRATANTE e/ou de seus representantes, sócios, funcionários e demais partes relacionadas.

18.1.2. Caso os dados não sejam sensíveis, a CONTRATADA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades dos serviços, desde que, sejam respeitados os princípios da boa-fé, adequação e segurança.

18.2. As Partes declaram que estão de acordo e atendem às normas da Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), comprometendo-se a cumprir todas as normas legais e regulatórias no tocante ao tratamento dos dados pessoais e/ou sensíveis.

18.3. O CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a divulgar sua marca, nome comercial, logotipo e outros elementos de identificação visual de sua marca, de forma gratuita, não exclusiva e por prazo indeterminado, em materiais publicitários ou comerciais da CONTRATADA, o que inclui *websites*, redes sociais, apresentações comerciais, *folders*, etc.

18.3.1. O CONTRATANTE também autoriza a CONTRATADA a utilizar *feedbacks*, depoimentos e avaliações espontaneamente fornecidos sobre os serviços prestados.

18.3.2. É premissa fundamental da autorização ora concedida que a CONTRATADA preserve o sigilo das informações confidenciais e faça suas ações publicitárias e comerciais de forma ética.

18.3.3. Caso o CONTRATANTE deseje revogar essa autorização, deverá comunicar formalmente a CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não afetando, contudo, divulgações já realizadas antes dessa revogação.

19. DEVOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA

19.1. Qualquer que seja a forma de extinção deste instrumento, o CONTRATANTE se obriga a restituir as infraestruturas destinadas aos Serviços no estado em que lhe foram entregues pela CONTRATADA, ressalvado o desgaste normal de uso regular, renunciando ao direito e retenção a qualquer título.

20. CASOS FORTUITOS

20.1. Os atrasos e/ou faltas cometidas pelas Partes em relação ao objeto deste Contrato serão considerados justificados e não qualificados como inadimplemento contratual, se decorrentes de caso fortuito ou de força maior, nos termos do artigo 393, parágrafo único, do Código Civil.

21 COMPLIANCE E LEIS ANTICORRUPÇÃO

21.1. As Partes se comprometem a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei n.º 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto n.º 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto n.º 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto n.º 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

21.2. As Partes declaram estar cientes dos dispositivos contidos na Lei n.º 12.846/2013 e se obrigam a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei n.º 12.846/2013.

21.3. As Partes desde se obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste instrumento e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições a: (i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro.

21.4. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula constitui infração contratual grave e, assim, autorizará a rescisão unilateral deste instrumento, sem prejuízo da indenização das perdas e danos eventualmente causados à parte inocente.

21.5. Acordam as Partes que assumirão responsabilidade pessoal, em nome próprio, em caso de infrações ao disposto na presente cláusula. Deste modo, comprometem-se a isentar a Parte inocente em quaisquer procedimentos administrativos ou judiciais que venham a ser instaurados por Autoridades Governamentais.

22. NEGÓCIOS PRÓPRIOS, OBRIGAÇÕES CÍVEIS, FISCAIS E TRABALHISTAS

22.1. Caso uma Parte venha a ser compelida ao pagamento de qualquer importância referente a procedimentos judiciais ou administrativos, relacionados exclusivamente à outra Parte, que diga respeito a negócios próprios desta outra Parte e estranhos ao presente Instrumento ("Negócios Próprios"), a primeira Parte se obriga a restituir todas as despesas incorridas, pela outra Parte, em até 15 (quinze) dias, a contar do recebimento de notificação para este fim. Acordam as Partes que estas despesas serão corrigidas, monetariamente, *pro rata die*, pelo IPCA-IBGE. O disposto neste item se aplica, inclusive, em caso de ajuizamento de ação, aos honorários advocatícios, que venham a ser despendidos pela Parte indevidamente demandada na defesa de seus interesses individuais em face de Negócios Próprios da outra Parte. A responsabilidade pecuniária, ora prevista, ficará a cargo da Parte responsável pelos Negócios Próprios.

22.2. A Parte responsável pelos Negócios Próprios compromete-se, no curso dos procedimentos judiciais ou administrativos tratados no item precedente, a defender e isentar de responsabilidades a outra Parte que não tenha relação com os Negócios Próprios.

22.3. O mesmo procedimento descrito nos itens 21.1 e 21.2 deverão ser observados caso terceiros, a exemplo da União, Estados, Municípios e/ou os empregados de uma das Partes propuserem contra a outra Parte procedimentos judiciais ou administrativos, sejam eles de cunho cível, fiscal, trabalhista etc..

23. INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA, SOCIETÁRIO E DE CONSUMO

23.1. Fica expressamente estipulado que não se estabelece, por força do presente instrumento, qualquer vínculo de natureza trabalhista, societária ou de consumo entre as Partes. Tampouco implicará qualquer relação de emprego, de adesão, tributária, previdenciária, assistencial e/ou securitária entre o CONTRATANTE, de um lado, e a CONTRATADA e seu Pessoal, de outro.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

24.1 Em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), as PARTES signatárias se comprometem em observar e cumprir as obrigações decorrente da Lei

Geral de Proteção de Dados (LGPD), devendo adotar todas as medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais a que tiverem acesso em decorrência da presente contratação, para fins de atender às disposições contidas na legislação vigente no pertinente, ficando, na forma da lei, responsáveis pelas consequências da sua divulgação indevida e/ou descuidada ou de sua incorreta utilização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis nos termos da lei.

24.2 Nos casos em que houver compartilhamento de dados pessoais de pessoas físicas por uma PARTE à OUTRA, declara e garante a PARTE receptora que:

- (i) Realiza o tratamento dos dados pessoais de pessoas físicas, inseridas em seu cadastro, recebidos de forma direta ou mediante compartilhamento, atendendo, integralmente, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, da qual tem pleno conhecimento e perfeito entendimento de suas exigências.
- (ii) Seu banco de dados, representado por seu cadastro, no qual se encontram arquivados os dados pessoais em tratamento de pessoas físicas, é devidamente assegurado por sistema de segurança física e cibernética devidamente compatível e recomendado, levando em conta a natureza das suas atividades econômicas, sendo tal sistema de segurança usualmente aceito e reconhecido no mercado.
- (iii) O sistema de segurança de seu banco de dados é periodicamente revisado e atualizado, mitigando-se, dentro do padrão aceito e reconhecido pelo mercado, eventuais riscos de vazamento dos dados pessoais e/ou acesso indevido aos mesmos.
- (iv) Aqueles dados pessoais de pessoas físicas receberão o tratamento e os cuidados nos termos exigidos pela legislação vigente, especialmente pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sendo-lhe dispensada a necessária segurança quanto a guarda e sigilo dos mesmos.
- (v) Os dados pessoais de pessoas físicas receberão, unicamente, o tratamento para o fim a que se destinam, sendo-lhe vedado o uso e tratamento diverso deste.
- (vi) Comprometem-se as PARTES dentro dos meios de segurança permitidos e aceitos pelo mercado e por ela praticados, em manter absoluto sigilo e confidencialidade em relação aos dados pessoais das pessoas físicas compartilhados pela outra PARTE, assumindo o compromisso de não os informar, divulgá-los, compartilhá-los ou cedê-los a terceiros, ou mesmo dar-lhes qualquer espécie de publicização, ficando responsável pelas consequências da sua divulgação indevida e/ou descuidada ou de sua incorreta utilização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis nos termos da lei.
- (vii) Tem ciência de que somente poderá compartilhar os dados pessoais mediante autorização expressa e por escrito concedida pela PARTE fornecedora, na condição de Controladora dos dados, ou dos titulares dos mesmos.
- (viii) Na hipótese de ser a PARTE receptora compelida, por ato de autoridade pública competente, a fornecer ou informar aqueles dados pessoais das pessoas físicas compartilhados pela outra PARTE, compromete-se em, tão

logo seja notificada para tanto, informar a PARTE fornecedora de tal exigência, o que fará de forma expressa e por escrito, disponibilizando cópia do ato da autoridade a ser cumprido.

- (ix) Na hipótese de haver vazamento indevido dos dados pessoais das pessoas físicas, a partir do cadastro mantido pela PARTE receptora, ora declarante, compromete-se em comunicar a PARTE fornecedora de imediato, tão logo tenha conhecimento do fato, assim como a adotar todas as práticas e medidas cabíveis com o fito de mitigar a exposição e apurar as causas.
- (x) Salvo invasão ou acesso indevido do seu sistema e que, presumivelmente pelos meios ordinários usualmente aceitos, não poderia a PARTE evitar, reconhece ser ela a responsável por qualquer situação ou ocorrência de compartilhamento, divulgação ou publicização indevidas dos dados pessoais de pessoas físicas lhes confiados, que tenham como origem o seu sistema de cadastro.
- (xi) Salvo a exceção anteriormente prevista, a responsabilidade que ora se atribui a PARTE receptora é de natureza objetiva, desde que comprovada que a origem do acesso, da divulgação ou publicização dos dados pessoais tenha como origem o sistema de cadastro mantido pela CONTRATADA receptora.
- (xii) Por conta da responsabilidade lhe atribuída, compromete-se a PARTE receptora em indenizar o titular dos dados pessoais com ela compartilhados e o Controladora PARTE titular primária pelos prejuízos e danos gerados pelo vazamento ou publicização indevida daqueles dados, inclusive aqueles de natureza moral.
- (xiii) Tem plena ciência das obrigações e das responsabilidades lhe atribuídas, estando de acordo com as mesmas e reconhecendo serem elas, proporcionais a sua participação das PARTES na relação jurídica mantida com a outra PARTE.
- (xiv) A PARTE receptora deve fornecer, no prazo solicitado pela PARTE fornecedora, as informações, documentos, certificações e relatórios necessários relacionados ao tratamento dos dados dos titulares, para fins de comprovação das medidas e controles de segurança adotadas.

25. ESTIPULAÇÕES FINAIS E FORO

25.1. Instrumento Definitivo. Este Instrumento é produto de trabalho conjunto das Partes, sociedades empresárias independentes e experientes, devendo ser interpretado como uma relação jurídica empresarial e paritária, sendo que as disposições aqui estabelecidas foram previamente discutidas, refletindo de forma fiel os objetivos almejados com sua celebração, nas quais as Partes declaram terem sido acompanhadas por advogados e assessores com ampla compreensão sobre o conteúdo aqui previsto. Prevalece o presente instrumento, complementado pelo Termo de Aceite, sobre qualquer tratativa, proposta ou negociação, verbal ou escrita, que tenha havido previamente entre as Partes.

25.2. Vedação ao Arrependimento. As obrigações assumidas pelas Partes, por força e em decorrência deste Instrumento, são absolutas, irrestritas e irretroatáveis, devendo ser cumpridas e adimplidas em sua integralidade pelas Partes, não dependendo de qualquer

circunstância, termo ou condição, salvo os que tiverem sido expressamente convenionados neste instrumento.

25.3. Sucessão. Este Contrato será válido e vinculante entre as Partes e seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer tempo ou título.

25.4. Cessão. Os direitos e obrigações das Partes estabelecidos neste Contrato não poderão ser transferidos ou cedidos a qualquer terceiro, no todo ou em parte, sem o prévio e expresso consentimento, por escrito, de todas as demais Partes.

25.5. Alterações e Renúncia. Nenhuma alteração ou renúncia referente ao presente Contrato será válida, salvo se houver a concordância expressa e por escrito de todas as Partes. A omissão ou tolerância, por qualquer Parte, em exigir o cumprimento de qualquer obrigação deste Contrato não será considerada como uma renúncia da referida Parte e não afetará, de qualquer forma, o direito da Parte de exigir o cumprimento de qualquer disposição do presente Contrato, de acordo com seus termos.

25.5.1. Aditivos. Os aditivos ao presente instrumento poderão ser feitos, em âmbito virtual, por meio de modificação do Termo de Aceite, mediante assinatura virtual do Representante Legal informado no Termo de Aceite.

25.5.2. Termo de Responsabilidade. O Representante Legal informado no Termo de Aceite assina este instrumento como representante do CONTRATANTE, declarando e reconhecendo, para todos os fins de direito, que:

- (i) Tem poderes para assumir compromissos, em nome da CONTRATANTE, perante a CONTRATADA, inclusive no que toca à ampliação do escopo e alcance originais dos serviços contratados.
- (ii) O e-mail e dados informados no Termo de Aceite é de uso pessoal, intransferível e de conhecimento exclusivo do Representante Legal do CONTRATANTE.
- (iii) É da inteira responsabilidade do CONTRATANTE todo e qualquer prejuízo causado pelo fornecimento indevido, pelo Representante Legal do CONTRATANTE, de seu e-mail a terceiros, independente do motivo. Neste caso, reconhece o CONTRATANTE que permanecerá devedor, em nome próprio, de todas as obrigações contraídas junto à CONTRATADA.
- (iv) O CONTRATANTE obriga-se a informar a alteração de qualquer de seus dados, inclusive a alteração de seu Representante Legal ou de qualquer dos dados deste.

25.6. Autonomia das Disposições. Caso qualquer termo ou disposição deste Contrato seja considerado ilegal ou inexecutável, todos os demais termos e disposições deste contrato permanecerão em pleno vigor e eficácia, e este Contrato será interpretado em todos os aspectos como se referida disposição ilegal ou inexecutável tivesse sido omitida.

25.7. Exigibilidade. Qualquer omissão ou tolerância de descumprimento ou violação contratual por qualquer das Partes com relação às obrigações do presente Contrato será considerada como mero ato de liberalidade e não resultará em novação, precedente, alteração tácita, renúncia a direitos, ou aquisição de direitos da outra Parte.

25.8. Execução Específica. Os compromissos e obrigações assumidos neste contrato por

cada uma das Partes estão sujeitos à execução específica, nos termos da legislação processual civil vigente.

25.9. Tolerância. Não importará novação, precedente ou alteração dos termos deste Contrato, eventual circunstância de serem pagos valores fora de época e local ajustados ou de abster-se, qualquer das partes, de rescindi-lo por descumprimento, assistindo à parte prejudicada o direito de, em qualquer tempo, exigir o cumprimento da obrigação na forma originariamente devida.

25.10. Exigências do Poder Público. Obriga-se cada Parte, no curso do Contrato, a satisfazer todas as exigências dos Poderes Públicos aplicáveis sobre as suas atividades.

25.11. Disputas. As Partes concordam em conduzir, de boa-fé, as tentativas de resolver qualquer controvérsia, disputa ou pleito decorrente ou relacionada do presente instrumento e às obrigações nele consignadas ("Disputa"), por meio de negociação direta, na via extrajudicial, entre as Partes, a ser devidamente documentada por escrito.

25.12. Foro. No caso de as Partes não resolverem a Disputa em um prazo de até 10 (dez) dias, contado da data de notificação da Disputa, fica desde já eleito o foro da comarca de Caruaru - PE, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que o seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato.

E, por estarem justas e ajustadas, as Partes firmam o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Este instrumento pode ser rubricado e assinado eletronicamente por meio da ferramenta tecnológica de assinatura digital, conforme autorizou a Medida Provisória nº 2002-2/2001.

Caruaru/PE, XX de XXX de 202X.

RAZÃO SOCIAL (CONTRATANTE)

FBR DIGITAL S.A

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF/MF:

Nome:
CPF/MF: