

PABX VIRTUAL ELETRONICO- Registro nº1045484
V. 02.2008

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE
USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR**

1. DO OBJETO DO CONTRATO	5
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	6
3. DO PREÇO	6
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	8
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	8
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	9
7. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	10
8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO	11
9. DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES	11
10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	11
11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES	11
12. REPRISTINAÇÃO	12
13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA	13
14. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	13
15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	13
16. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE	15
17. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	15
18. FORO	17



MODELO

i. CONTRATANTE (PESSOA JURÍDICA):

RAZÃO SOCIAL:		CNPJ:
ENDEREÇO:		INSCRIÇÃO MUNICIPAL
INSCRIÇÃO ESTADUAL:		[E]
REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):		[E]
RG:	[E RG:]	
CPF:	[E RG:]	
ESTADO CIVIL:	[E ESTADO CIVIL]	
TELEFONE:	FAX:	
E-MAIL´s DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo servidor. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento das senhas de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO		
DATA DA INSCRIÇÃO:		

INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:	
ENDEREÇO:	
TELEFONE:	FAX:



MODELO

ii.CONTRATANTE PESSOA FÍSICA:

NOME:
ENDEREÇO:
RG:
CPF:
ESTADO CIVIL:
TELEFONE:
FAX:

E-MAIL´s DE CONTATO:

Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo servidor. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento das senhas de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO

DATA DA INSCRIÇÃO:

INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

RESPONSÁVEL:
ENDEREÇO:
TELEFONE

FAX



MODELO

iii. CONTRATADA

LOCAWEB IDC LTDA., com sede, à Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1830 10 andar torre 4, unidade 104, sala 2, São Paulo, estado de São Paulo, Brasil, inscrita no C.N.P.J./M.F sob o n. ° 06.887.099/0001-71

E-MAIL: comercial@locawebidc.com.br

TELEFONE PARA ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE: **(011) 3544-0600**

PRAZO DO CONTRATO

3 (três) meses a contar da data de início da prestação dos serviços

iii.DESCRICÃO E CUSTO DOS SERVIÇOS

TAXAS DE INSTALAÇÃO		
	PREÇO	COBRANÇA
TAXA DE INSTALAÇÃO	R\$ 0,00	ÚNICA

SERVIÇO BÁSICO		
	PREÇO	COBRANÇA
LICENÇA BÁSICA PARA 3 (TRÊS) RAMAIS PABX E 1 (UM) IDENTIFICADOR DE ACESSO	R\$ 87,00	MENSAL
LICENÇA BÁSICA PARA 3 (TRÊS) RAMAIS CALL CENTER E 1 (UM) IDENTIFICADOR DE ACESSO	R\$ 177,00	MENSAL

SERVIÇOS ADICIONAIS		
	PREÇO/ UNIDADE	COBRANÇA
LICENÇA ADICIONAL (RAMAL PABX)	R\$ 29,00/ USUÁRIO	MENSAL
LICENÇA ADICIONAL (RAMAL CALL CENTER)	R\$ 59,00/ USUÁRIO	MENSAL
1 (UM) IDENTIFICADOR DE ACESSO ADICIONAL	R\$ 10,00/ IDENTIFICADOR	MENSAL



MODELO

1) TAXAS DE INSTALAÇÃO:	R\$
2) LICENÇA BÁSICA	R\$
3) LICENÇAS ADICIONAIS RAMAIS PABX (QUANTIDADE)	R\$
4) LICENÇAS ADICIONAIS RAMAIS CALL CENTER (QUANTIDADE)	R\$
5) IDENTIFICADORES DE ACESSO ADICIONAIS (QUANTIDADE)	R\$
VALOR DO PAGAMENTO INICIAL (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	R\$
VALOR DO PAGAMENTO – MESES SUBSEQÜENTES (2 + 3 + 4 + 5)	R\$

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1 Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso do programa de computador denominado “PABX VIRTUAL” de titularidade da CONTRATADA e objeto do pedido de registro protocolado sob nº 270603489870 junto ao INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) em 18.07.2006.
- 1.2 O programa “PABX VIRTUAL” consiste de sistema de comunicação capaz de gerenciar a distribuição da comunicação de voz totalmente baseado em protocolos de Voz sobre IP (VoIP), tais como mas não restritos a SIP, IAX permitindo a completa substituição de sistemas de PABX convencionais.
- 1.3 O programa permite a configuração de múltiplos clientes compartilhando a mesma infra-estrutura de comunicação, com total isolamento. Para cada CONTRATANTE é definida uma quantidade de usuários (pessoas que irão utilizar o PABX Virtual) e oferece as modalidades “PABX RAMAL” e “PABX CALL CENTER” .
- 1.4 A utilização do programa PABX VIRTUAL INDEPENDENTE DA UTILIZAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS CONVENCIONAIS, PODENDO OPERAR EXCLUSIVAMENTE COM OS RECURSOS DE AUDIO DE UM COMPUTADOR, utilizando-se do software Softphone EyeBeam.
 - 1.4.1 A licença de uso do software Softphone EyeBeam será fornecida pela CONTRATADA que está autorizada a tanto pelo seu titular, sem custo extra para o CONTRATANTE, cabendo ao CONTRATANTE ao promover a instalação desse software, aceitar as condições de utilização do mesmo ditadas pelo titular do direito autoral.
- 1.5 A licença de ramais de PABX tem como principais características: a) Interface de administração web para configuração; b) Ramais individuais para usuários distribuídos em diferentes centros de custo; c) Atribuição de perfis aos usuários, configurando permissões de uso da comunicação (interna, local, interurbana e internacional) d) Salas de conferência com



MODELO

acesso externo; e) Configuração de diferentes identificadores de acesso; f) Criação de grupos com possibilidade de discar para ramais em seqüência ou em paralelo; g) Consulta ao extrato de ligações realizadas; h) URA configurável via web através de arquivos MP3; i) Painel para telefonista, para acompanhamento do status dos usuários; j) Músicas em espera baseadas em arquivos MP3, configuradas pela interface web de administração; l) Sistema de caixa postal que pode enviar a mensagem gravada via e-mail; m) Extrato on-line atualizado diariamente para acompanhamento diário de ligações

1.6 A licença de Call Center têm como principais características: a) relatórios de recebimento de chamadas; b) relatórios de performance dos atendentes; c) relatórios de atendimento de chamadas; d) configuração de filas de atendimento; e) possibilidade de gravação de ligações; f) monitoramento em tempo real do status das filas e atendentes;

1.7 O programa PABX VIRTUAL permanecerá instalado no data center da CONTRATADA e o CONTRATANTE terá acesso ao mesmo via internet, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto no preâmbulo do presente contrato, a se iniciar na data do início da prestação dos serviços como previsto na cláusula 4.2 adiante.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da prestação dos serviços ora contratados o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a taxa de instalação e a primeira mensalidade (conforme 3.2.1) constante(s) do preâmbulo do presente.

3.2 Pela prestação dos serviços previstos para a licença básica, bem como por eventuais licenças adicionais o **CONTRATANTE**, pagará mensalmente, à **CONTRATADA** o valor constante do campo "VALOR DOS PAGAMENTOS – MENSAIS" do preâmbulo do presente.

3.2.1 O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.



MODELO

3.2.2. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

3.3 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o **CONTRATANTE**.

3.4 A adição de licenças adicionais previstas no preâmbulo do presente contrato, se fará nos termos abaixo.

3.4.1 A **ADIÇÃO DE LICENÇA (S)** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços **pelo Painel de Controle do servidor** e registro do pedido de adição ou, alternativamente, mediante registro do pedido via HELPDESK em caso de indisponibilidade da página específica de auto-provisionamento.

3.4.1.1 A partir do registro do pedido de adição da (s) nova(s) licença(s) as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CONTRATANTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição deverá ele conceder pré-aviso à **CONTRATADA**, na forma do item 11.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço dessas licenças durante o prazo do aviso-prévio.

3.4.1.2 O pagamento pelas licenças adicionais obedecerá às regras constantes dos itens 3.2.1, supra.

3.4.1.2.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** a contratação de licenças adicionais posteriormente à celebração inicial do presente contrato a qual, justamente pelo fato de terem sido adicionadas no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, “pro rata” pelo período que mediar o início de sua utilização e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor das licenças utilizadas no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.4.2 A **EXCLUSÃO DE LICENÇA ADICIONAL** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao “HELP DESK” da **CONTRATADA** pelo Painel de Controle do “servidor” e registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.

3.5. O valor das licenças utilizadas serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 11 do presente contrato.



MODELO

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A primeira mensalidade será paga como condição para a ativação das licenças e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contados da aceitação eletrônica do presente contrato e, pagamento, concomitante com a aceitação, da taxa de instalação e da primeira mensalidade.

4.2.1. Por ocasião da ativação do serviço será informado o identificador de acesso integrante da licença básica e eventual(is) outro(s) identificador(es) de acesso contratado(s) como serviço adicional.

4.3 As demais mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário que a **CONTRATADA** que a **CONTRATADA** enviará ao **CONTRATANTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado. A **CONTRATADA NÃO** enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.

4.4 No caso do **CONTRATANTE** não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à **CONTRATADA**, **por escrito**, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

4.5 O boleto bancário é o **ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO**. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **CONTRATADA** e não impedindo a caracterização da inadimplência do **CONTRATANTE**.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 São obrigações do **CONTRATANTE**

5.1.1 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no preâmbulo do presente contrato.

5.1.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 14.3, do presente.



MODELO

5.1.3 Disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 42 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upstream (upload) como de downstream (download)) para cada chamada simultânea.

5.1.4 Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de Pentium III 1.3 Ghz ou equivalente com 128MB RAM, 30MB de espaço disponível, placa de som full-duplex de 16 bits e sistema operacional Windows 98 Second Edition, Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São obrigações da **CONTRATADA**

6.1.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" da **CONTRATADA** www.locawebidc.com.br, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.2 Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do serviço prestado, salvo em caso de urgência.

6.1.2.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software PABX VIRTUAL e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

6.1.2.2 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do PABX VIRTUAL, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do serviço.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do serviço e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6.1.2.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.5. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês, conforme descrito em 15.2.



MODELO

6.1.6. Disponibilizar através do site www.locawebidc.com.br as instruções que possibilitem que o programa de PABX VIRTUAL e as licenças sejam utilizados corretamente pela **CONTRATANTE**.

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

7.1 A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço será enviada, para o endereço eletrônico de “e-mail” (PRINCIPAL) constante do preâmbulo do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.1.1 À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal (PRINCIPAL). Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor” será, tanto o endereço principal (PRINCIPAL), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.

7.1.2 Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” cadastrado pelo **CONTRATANTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

7.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

7.1.4 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da **CONTRATANTE** uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

7.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **CONTRATADA** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a **CONTRATADA** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

7.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao painel de controle ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

7.1.6.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de



substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7(sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

8.1 Em caso de cancelamento ou cessação da utilização da licença básica cancelar-se-á, imediatamente, a (s) eventual(is) licença(s) adicional(is) porventura contratadas.

9. DA INTERRUPTÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão do serviço a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE**

9.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da prestação do serviço a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1. A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

11.1 As partes poderão denunciar a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio o presente contrato rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples recebimento da notificação.

11.2 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 serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

11.3 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,



MODELO

para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

11.3.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

11.4 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, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados**, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

11.4.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que o serviço continuar a ser prestado até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 11.5, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

11.5. 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.

11.6 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 11.8., 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 **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** 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.**

12. REPRISTINAÇÃO

12.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso, a taxa adiante mencionada e os encargos moratórios,



MODELO

ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

12.2 Para o reinício da prestação dos serviços, em caso de repristinação, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa correspondente a 01 (uma) mensalidade, sendo que o reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso e da taxa acima mencionada.

13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

13.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **CONTRATADA** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

14. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

14.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

14.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do preâmbulo do presente.

14.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CONTRATANTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **CONTRATADA** denominado “**HELP DESK**”, acessível pelo “site” WWW.LOCAWEBIDC.COM.BR ou pelo **Painel de Controle do servidor**, mediante utilização de senha de administração e de “login”

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

15.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

15.2 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de



MODELO

nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.

15.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo CONTRATANTE aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da CONTRATADA, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA.

a .Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o contratante se valerá para utilizar os programas ora licenciados.

b . Falhas de configuração e utilização do PABX VIRTUAL, de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada.

15.2.2. Também não serão computadas para efeito de apuração do SLA

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

b. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

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

d. Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE.

15.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à **CONTRATADA** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

15.3.1. - 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;

15.3.2. - 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;

15.3.3. - 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;

15.3.4 - 40% se o serviço ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

15.3.5 Se o serviço ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à **CONTRATANTE** pleitear a imediata rescisão do presente,



MODELO

independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte.

15.3.6 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

15.4. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

16. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1 Declara o **CONTRATANTE** estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locaweb.com.br

16.2 DECLARA, mais, o **CONTRATANTE**, ter conhecimento e concordar com o fato de que O PRESENTE CONTRATO SE RESTRINGE AO QUE NELE SE CONTÉM, NÃO ESTANDO SUA VALIDADE SUJEITA À VENDA DE QUALQUER OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO.

17. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

17.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação é eletrônica e inexistente via contratual assinada, 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, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no "site" www.locaweb.com.br e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos.

17.2 A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. A 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.

17.2.1 Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item "iii" do QUADRO RESUMO ("Descrição e custo dos serviços") do presente contrato desde que destinadas a **REDUZIR** preços praticados e/ou **AUMENTAR** capacidades operacionais e/ou **ACRESCENTAR**



MODELO

funcionalidades ofertadas, desde que **SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS** para o **CONTRATANTE**.

17.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 17.2.1, acima, as alterações que beneficiem o **CONTRATANTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo "site" **www.locaweb.com.br**, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

17.2.3 Em caso de divergência entre preços e condições constantes do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site **www.locaweb.com.br**, vigorarão aqueles que forem mais benéficos para o **CONTRATANTE**, observada a vigência contratual respectiva.

17.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços opcionais contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **CONTRATADA**.

17.3.1 Caso, nos termos da cláusula 17.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

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

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

17. 3.2 Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação desse serviço o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

17.4 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 9º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 1028088 em 12.06.2008.

17.5 Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site "www.locaweb.com.br"



MODELO

18. FORO

18.1 As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

Assim, por estarem de acordo, firmam o presente instrumento em 02 vias de igual forma e teor perante duas testemunhas.

São Paulo, 14 de novembro de 2008

LOCAWEB IDC LTDA