

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DATA CENTER

DAS PARTES

De um lado, **UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, matriz, doravante denominada **PRESTADORA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 02.255.187/0001-08, inscrição estadual sob o n. 254.161.090, com sede à Rua Duque de Caxias, n. 831, Centro, no Município de Timbó/SC, CEP 89120-000, ou uma de suas unidades filiais, neste ato representada na forma de seu estatuto social e, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, têm entre si, justo e contratado, o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CONSIDERANDO QUE:

- a) A UNIFIQUE é uma empresa do ramo de telecomunicações que presta serviços de Data Center, com certificação Tier III pela Uptime Instituto em seu data center, apresentando uma infraestrutura segura e equipamentos de ponta em seus serviços;
- b) O CLIENTE pretende utilizar os serviços técnicos na área de tecnologia da informação prestados pela UNIFIQUE, contratando a infraestrutura do DATA CENTER, a fim de atingir a excelência e qualidade das atividades que desenvolve;
- c) As Partes tiveram a oportunidade de esclarecer dúvidas previamente e pautaram o processo de negociação nos conceitos e princípios da ética, moralidade e boa-fé.

As Partes resolvem, de comum acordo, celebrar o presente instrumento particular, que será regido pelas cláusulas e condições adiante estabelecidas.

1. Das Definições

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

CLIENTE: Pessoa Jurídica que utilizará, parcialmente, a infraestrutura fornecida pelo DATA CENTER conforme especificado no Termo de Adesão.

DC OU DATA CENTER: Local adequado para concentrar recursos físicos como servidores, sistemas de armazenamento, firewalls e roteadores para hospedar serviços fundamentais como dados essenciais e aplicações e tem como principal objetivo garantir a continuidade do negócio.



CLOUD E/OU HOSTING COMPUTING: Consistem na entrega de recursos como processamento, memória, armazenamento, comunicação em um software de ambiente computacional que executa aplicações como um computador real, permite rodar um ou mais sistemas operacionais dentro de outro sistema operacional.

CO-LOCATION: Área física dentro da UNIFIQUE disponibilizada para o CLIENTE alocar seus EQUIPAMENTOS ou para a UNIFIQUE alocar o BAREMETAL, esta área estará em um ambiente climatizado, com temperatura aplicada ABNT NBR 14565:2013, temperatura 17º|C a 27ºC e umidade 30% a 60% e com fornecimento de energia garantido por Geradores e No-Breaks. O CLIENTE pode conectar-se, ou não, à INTERNET conforme a BANDA IP contratada no Termo de Adesão.

BAREMETAL: Dispositivo, de responsabilidade técnica e fiscal da UNIFIQUE, necessário para a prestação do serviço do BAREMETAL e disponível para uso do CLIENTE nas dependências da UNIFIQUE. Para a prestação do serviço de BAREMETAL, uma área de CO-LOCATION será disponibilizada, sendo que esta área será ocupada, em sua totalidade ou parcialmente, pelo BAREMETAL.

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

BAAS – BACKUP AS A SERVICE: Serviço para armazenar uma cópia dos dados do cliente em repositórios fora da empresa, nesse serviço o cliente terá opção de restauração de dados, criação automatizada de rotinas, execução de testes, validação de integridades e recuperação de informações em caso de desastres .

DRAAS - DISASTER RECOVERY AS A SERVICE: Serviço de recuperação de desastres que envolve um conjunto de políticas, ferramentas, procedimentos, infraestrutura de TI, para permitir a recuperação ou continuação de Infraestrutura e sistemas vitais de tecnologia após um desastre natural ou induzido por ação humana.

DADOS: são um conjunto de valores ou ocorrências em um estado bruto com o qual são obtidas informações com o objetivo de adquirir benefícios, pertencente ao CLIENTE e armazenada e processada no DATA CENTER.

INTERNET: Rede Mundial de computadores.

IP: Endereço único na INTERNET que permite a comunicação entre dois ou mais dispositivos conectados a ela. O endereço IP fornecido ao CLIENTE pertence a UNIFIQUE, e em caso de rescisão deste, não poderá ser negociado ou transferido para o CLIENTE.

BANDA IP: Velocidade de acesso à INTERNET.

PREPOSTO: Agente, funcionário, prestador de serviço ou similar, representante do CLIENTE perante a UNIFIQUE e com direitos conforme estabelecido pelo presente instrumento.

CONTROLE DE ACESSO: Ação realizada pelo funcionário da Unifique para controle de acesso ao DATA CENTER.

SLA: Controle da disponibilidade dos serviços contratados pelo CLIENTE com a Unifique.



TÉCNICO: Funcionário (s) da UNIFIQUE responsável (is) pela monitoria, acompanhamento de PREPOSTOS e gerenciamento de rede.

MEET-ME-ROOM ou MMR: Racks designados para operadoras, são racks de baixa densidade de energia e destinados apenas para equipamentos de conectividade, como switches, roteadores, DIOs, etc, que não podem ser utilizados para servidores/storages.

DIREITO DE PASSAGEM: Trata-se do direito de passagem de cabo padrão em tubulação de chegada ao Data Center, através de uma de nossas entradas de facilidades até o Meet-Me-Room. Trata-se da conexão física entre Racks ou MMR², através de cabos padrão.

OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES: Pessoa jurídica de direito privado que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo, podendo ser a UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A., ou outra operadora diversa, de escolha do CLIENTE.

2. Do Objeto

2.1. Constitui objeto do presente Contrato, a locação, cessão de direito de uso e infraestrutura, para fins diversos de serviços de data center, co-location, cloud, hosting computing, Baas, DRAAS, baremetal, conectividade e serviços de valor adicionado, cujos termos o CLIENTE declara o conhecimento e concordância ao firmar o aceite do Termo de Adesão que é parte integrante deste Contrato.

2.2. O presente Contrato regula as condições gerais de contratação, estando as condições específicas da contratação dispostas no Termo de Adesão.

2.3. Constituem partes integrantes deste Contrato os seguintes documentos, independentemente de transcrição:

ANEXO I: Acordo de Nível de Serviço; e

ANEXO II: Termo de Adesão ao Serviço de Data Center.

2.4. Não faz parte deste contrato os serviços de hospedagem de sites e e-mails.

2.5. Na hipótese de conflito entre o disposto neste Contrato e o disposto nos Anexos, prevalecerá o disposto neste Contrato.

2.6. Os Serviços, objeto do presente Contrato, são contratados sem qualquer direito de exclusividade pelas Partes, que podem firmar contratos com outras empresas para os mesmos fins, de acordo com as suas necessidades.

3. Dos Prepostos

3.1. Para ter acesso à infraestrutura física, registrar chamados técnicos e/ou protocolos e para contatar a UNIFIQUE para tratar de qualquer situação a respeito das condições contratadas, o CLIENTE está obrigado a informar quem são seus PREPOSTOS, no ato da contratação, sendo estes no máximo 5 (cinco) pessoas. Caso haja qualquer alteração nos dados cadastrais dos PREPOSTOS, o CLIENTE deverá comunicar a UNIFIQUE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, em dias úteis, através de e-mail a ser enviado no *endereço eletrônico* da UNIFIQUE especificado no Termo de Adesão.



3.2. A UNIFIQUE se obriga a solicitar ao PREPOSTO os documentos de identificação para acesso aos EQUIPAMENTOS.

3.2.a. O CLIENTE isentará a UNIFIQUE de responsabilidades cíveis e criminais por confirmar os PREPOSTOS, conforme consta na cláusula 3.2, e ocorrer um caso de falsidade ideológica.

3.2.b. Caso a identidade do PREPOSTO não possa ser confirmada ou permaneça sob suspeita, o CLIENTE concorda que os TÉCNICOS da UNIFIQUE, possuem autonomia para não permitir o acesso.

3.2.c. Serão aceitos para a identificação do PREPOSTO apenas documentos de identificação oficiais com foto, tais como RG e CNH.

3.3. A UNIFIQUE não permitirá o acesso de qualquer pessoa que se identifique como procurador, funcionário ou que possua qualquer vínculo com o CLIENTE, mas não esteja elencado na lista de PREPOSTOS e não conste no Estatuto Social / Contrato Social do CLIENTE que foi fornecido a UNIFIQUE no ato da assinatura deste, ou em outro que venha a substituí-lo posteriormente e tenha sido encaminhado a UNIFIQUE.

3.4. O CLIENTE declara ter ciência das permissões que são dadas a seus PREPOSTOS ao serem incluídos na lista de PREPOSTOS, a depender do serviço contratado.

3.5. Para a contratação e solicitação de serviços por telefone, a UNIFIQUE verificará a identidade do PREPOSTO solicitando a confirmação de um ou mais dados pessoais e através da confirmação de um ou mais dados do CLIENTE.

3.6. O acesso remoto ao ambiente do CLIENTE, através da INTERNET ou de rede longa distância privada, não será monitorado através da lista de prepostos pela UNIFIQUE. É de inteira responsabilidade do CLIENTE o monitoramento e prevenção de acessos através destes meios.

4. Do Pagamento dos Serviços Contratados

4.1. Pela remuneração dos serviços ora contratados, o CLIENTE pagará a UNIFIQUE, em moeda corrente nacional, os valores mencionados no respectivo Termo de Adesão, a partir da ativação dos serviços, de acordo com o Termo de Adesão.

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

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

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

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

4.3.d. Qualquer solicitação do CLIENTE ou da UNIFIQUE para a redefinição da prestação dos serviços profissionais, que implique em qualquer alteração no pagamento estipulado nesta cláusula, deverá ser formalizada por, aditivo, termo de adesão ou por outro meio que a UNIFIQUE venha a aceitar.

4.3.e. Os valores correspondentes à prestação do serviço serão reajustados na menor periodicidade permitida em lei, no caso, anualmente, em conformidade com a variação acumulada no período do IGP-



M, no caso de variação negativa não haverá reajuste.

4.3.f. As Partes poderão revisar, de comum acordo, os preços aqui ajustados sempre que houver alterações de ordem econômica, advindas de medidas governamentais futuras ou provocadas por medidas que possam promover mudança significativa nos paradigmas de preços ou formas de reajuste aqui pactuado, a fim de buscar a manutenção do equilíbrio econômico do Contrato.

4.3.g. A UNIFIQUE deverá enviar ao CLIENTE, se devidamente contratado, os documentos de cobrança relativos à Prestação de Serviços com 5 (cinco) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento.

4.3.g.1. Caso o CLIENTE não venha a receber os documentos de cobrança supramencionados com até 3 (três) dias de antecedência da data prevista para o seu vencimento estabelecida no Termo de Adesão, o CLIENTE deverá realizar contato com a UNIFIQUE, através de e-mail, WhatsApp ou telefone, solicitando segunda via dos documentos.

4.4. Caso o CLIENTE não efetue contato com a UNIFIQUE dentro do prazo citado, estará sujeito à todas as penalidades estabelecidas neste instrumento.

4.5. O atraso no pagamento por período superior a 15 (quinze) dias da data do respectivo vencimento, ensejará a suspensão parcial das prestações dos serviços pela UNIFIQUE até que o CLIENTE quite integralmente seu débito, incluindo os encargos contratuais incidentes.

4.5.1. A suspensão parcial de que trata esta cláusula consiste na redução do poder computacional e/ou redução da velocidade de link e/ou bloqueio de acessos externos.

4.5. O atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, abrangido o prazo de acima, ensejará ao CLIENTE mediante notificação judicial ou extrajudicial da UNIFIQUE, a suspensão total dos serviços até que o CLIENTE quite integralmente seu débito, incluindo os encargos contratuais incidentes.

4.6.1. A suspensão total de que trata esta cláusula consiste na desativação de acesso externo aos recursos contratados, desativação de acesso aos servidores, desativação do ambiente computacional, desligamento dos equipamentos e/ou desplugagem e remoção de cabos.

4.7. Após ultrapassados 90 (noventa) dias de inadimplência por parte do CLIENTE, haverá a rescisão automática do presente Contrato por justa causa, ocasião em que o CLIENTE terá o prazo de até 10 (dez) dias para salvar seus dados e informações que estiverem de posse da UNIFIQUE, sendo certo que, após este período, os mesmos serão excluídos de forma permanente dos sistemas e servidores a que tiveram vinculados, não sendo possível a recuperação.

4.8. Sendo constatada alguma impropriedade nos documentos de cobrança da Prestação dos Serviços, caberá ao CLIENTE notificar a UNIFIQUE. Caso o documento não seja contestado em até 30 (trinta) dias após seu vencimento, reveste-se de caráter de dívida líquida, certa e exigível para os fins de cobrança judicial, podendo, a UNIFIQUE, inclusive, efetuar o registro no cadastro de devedores.

5. Do Prazo Contratual

5.1. O presente Contrato entra em vigor a partir da data de assinatura do Termo de Adesão e terá sua duração de acordo com o constante no mesmo documento.

5.1.a. O presente Contrato será prorrogado automaticamente após o seu vencimento, por igual período,



caso não haja manifestação expressa das partes no sentido de rescindi-lo, mediante notificação por escrito no prazo de 30 (trinta) dias antes do seu termo final.

6. Das Obrigações do CLIENTE

6.1. São obrigações do CLIENTE, oriundas do presente Instrumento:

6.1.a. Fornecer a UNIFIQUE, sempre que solicitado, no prazo acordado entre as Partes, todas as informações e dados necessários à prestação dos Serviços.

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

6.1.c. Respeitar as disposições legais de direito autoral e propriedade intelectual vigentes;

6.1.d. Efetuar o pagamento dos documentos de cobrança emitidos pela UNIFIQUE nas respectivas datas de vencimento;

6.1.e. Responsabilizar-se, nos termos da lei, por quaisquer danos ou prejuízos causados culposamente ou dolosamente a UNIFIQUE ou à terceiros;

6.1.f. Não usar os serviços da UNIFIQUE para desenvolver atividades ilícitas ou em desacordo com as boas práticas de mercado;

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

6.1.h. Permitir a vistoria técnica da UNIFIQUE nos EQUIPAMENTOS quando da instalação, ativação ou manutenção dos serviços;

6.1.i. Manter backup de todos os dados, armazenados em seus EQUIPAMENTOS ou relativos à execução dos Serviços, sem exceção, responsabilizando-se única e exclusivamente, prezando pela segurança e confiabilidade dos seus dados;

6.1.j. Observar as condições do presente Contrato, e as recomendações da UNIFIQUE comprometendo-se a não praticar por si ou por terceiros, atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, de que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direito de terceiros, inclusive de usuários de internet, incluindo mas não se limitando a, lei de patente, direitos autorais e/ou propriedade intelectual. No mesmo sentido, não utilizar os serviços contratados para colocar, transmitir ou retransmitir material ilegal, ameaçador, ou abusivo, bem como transmitir qualquer tipo de material a UNIFIQUE que não seja solicitado expressamente;

6.1.l. Manter atualizados os dados cadastrais junto a UNIFIQUE, informando sobre toda e qualquer modificação, especificamente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências, bem como em seu contrato/estatuto social;

6.1.m. Abster-se de utilizar, quando aplicável, os serviços da UNIFIQUE, para propagar, manter portal, base de dados, ou site com conteúdo que (a) viole a lei, moral, a propriedade intelectual, os direitos a honra, à vida privada, a intimidade pessoal e familiar (b) estimule a conduta de prática ilícitas ou contrárias a moral e aos bons costumes; (c) incite a prática de atos discriminatórios, sejam em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade, ou qualquer outra condição; (d) coloque à disposição ou possibilite o acesso a



mensagens, produtos, ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, e degradantes; (e) induza ou possa induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induza ou incite a práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde, e para o equilíbrio psíquico; (g) viole o sigilo das comunicações; (h) constitua publicidade ilícita, enganosa ou desleal; (i) veicule, incite ou estimule a pedofilia; (j) incorpore vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos; (k) envie mensagens coletivas de e-mail (Spam e-mails) a grupo de usuários destes ou de provedores de internet, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham expresso consentimento destes; (l) altere endereços de máquinas (spoofing) IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria;

6.1.n. Garantir a segurança das suas senhas, estando exclusivamente sob sua responsabilidade a proteção das credenciais de acesso disponibilizadas, isentando a UNIFIQUE de qualquer obrigação em relação a fraudes, invasões etc.;

6.1.o. Providenciar os EQUIPAMENTOS necessários ao provimento e funcionamento correto dos produtos ora contratados a suas custas e sob sua exclusivamente responsabilidade;

7. Das obrigações da UNIFIQUE

7.1. São obrigações da UNIFIQUE, oriundas do presente Instrumento:

7.1.a. Empenhar os melhores esforços para conduzir e prestar os serviços objeto deste Contrato de forma ética e na aplicação das melhores práticas conforme o estado atual da técnica.

7.1.b. Solicitar ao CLIENTE todas as informações e especificações relevantes para o adequado desenvolvimento dos serviços.

7.1.c. Realizar os Serviços sob a sua exclusiva responsabilidade, utilizando profissionais qualificados, tecnicamente aptos, habilitados e treinados para atender, com alta qualidade e nível técnico, às especificações e prazos.

7.1.d. Manter vigilância e zelar pelos EQUIPAMENTOS de propriedade do CLIENTE alocados na área fornecida pela **Unifique**.

7.1.e. Devolver, após o término do Contrato, todos os materiais, informações e documentos de propriedade do CLIENTE que lhe tenham sido emprestados ou de qualquer forma disponibilizados.

7.1.f. Cumprir integralmente com todos os termos previstos no Anexo I, Acordo de Nível de Serviço, e nos termos previstos neste instrumento.

8. Dos Serviços de Co-Location

8.1. Na prestação dos serviços de Co-LOCATION, a Unifique se obriga a disponibilizar uma área física para alocar os EQUIPAMENTOS pertencentes ao CLIENTE ou para alocar o BAREMETAL, com recursos de segurança,



climatização, energia e combate à incêndios.

8.1.a. O CLIENTE deverá alocar os EQUIPAMENTOS na área fornecida pela Unifique. Caso o CLIENTE não forneça os EQUIPAMENTOS em até 10 (dez) dias úteis a contar da data prevista no Termo de Adesão dos serviços, a Unifique iniciará a cobrança adicional como se os tivesse fornecido.

8.1.a.1. Para a ativação dos serviços, o CLIENTE deverá fornecer a Unifique Nota Fiscal de remessa de equipamentos ou Termo de Responsabilidade Fiscal, onde os equipamentos deverão estar discriminados, sendo que este documento será arquivado no ato da ativação e retornará ao CLIENTE somente o PROTOCOLO DE ATIVAÇÃO.

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

8.1.b.1. Caso o CLIENTE opte que a **Unifique** realize eventuais manutenções ou reparos técnicos-físicos nos EQUIPAMENTOS, a **Unifique** só realizará quando for possível e viável, a seu exclusivo critério. Nesta ocasião, o CLIENTE será previamente comunicado do valor desse serviço adicional.

8.1.c. O CLIENTE compromete-se a reembolsar a Unifique por quaisquer valores que a mesma venha a despendar oriundos de quaisquer custos de transporte dos EQUIPAMENTOS, no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da efetiva notificação pela Unifique.

Dos serviços de Baremetal

8.2. Para a prestação dos serviços de BAREMETAL, a Unifique disponibilizará ao CLIENTE um ou mais dispositivos dedicados e exclusivos, conforme constante no Termo de Adesão, sendo que estes dispositivos serão alocados de forma exclusiva ao cliente, o qual terá acesso a console para gerência dos mesmos.

8.2.a. A manutenção de hardware do BAREMETAL será de responsabilidade exclusiva da Unifique, sendo esta responsável pelo SLA.

8.2.b. O CLIENTE fica ciente que a **Unifique** será responsável somente pela disponibilidade do BAREMETAL, sendo que em caso de falha, a **Unifique** poderá realizar os procedimentos necessários para que o BAREMETAL retome o seu funcionamento tal como foi disponibilizado para o CLIENTE na data de ativação, caso a **Unifique** julgue necessário para a sua disponibilização.

8.2.b.1. Caso o BAREMETAL seja afetado por vírus, trojan ou algo similar que possa comprometer a rede da **Unifique**, o BAREMETAL do CLIENTE será desativado da rede para devida correção, sendo que durante o processo de correção o CLIENTE fica ciente que a contagem do SLA será pausada.

8.3. A Unifique, a seu critério, fornecerá ao CLIENTE uma área de acordo com a necessidade estipulada no Termo de Adesão para a prestação do serviço de BAREMETAL.

8.4. A Unifique fornecerá ao CLIENTE fibras LC-LC Multimodo Duplex com SFP ou SFP+, conforme escolha da Unifique, tantas quanto forem as Portas no Switch contratadas conforme Termo de Adesão para a conexão dos EQUIPAMENTOS do BAREMETAL à INTERNET com uma velocidade máxima de acesso correspondente à BANDA IP contratada no Termo de Adesão.

8.4.a. A velocidade mínima disponível para acesso à INTERNET, através dos EQUIPAMENTOS ou do BAREMETAL na Unifique será o correspondente à 99% (noventa e nove por cento) do contratado no Termo



de Adesão.

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

8.5. **Devolução dos equipamentos na modalidade Co-Location**

8.5.a. Findo este Contrato, por qualquer motivo, o **CLIENTE**, deverá quitar integralmente quaisquer valores devidos à **UNIFIQUE** e ainda, no prazo de 15 (quinze) dias, retirar os seus **EQUIPAMENTOS** localizados no Datacenter, às suas exclusivas expensas e responsabilidade, de forma a desocupar o espaço e devolvê-lo nas mesmas perfeitas condições em que o recebeu.

8.5.b. Caso o **CLIENTE** não efetue a retirada dos seus **EQUIPAMENTOS** no prazo estabelecido, a **UNIFIQUE** poderá, a seu exclusivo critério:

- (i) efetuar a consignação deles em juízo;
- (ii) remover e armazenar todo e qualquer equipamento para uma área de depósito à sua escolha, cabendo ao **CLIENTE** reembolsar a **UNIFIQUE** das respectivas despesas ocorridas;
- (iii) manter os **EQUIPAMENTOS** nas dependências da **UNIFIQUE**, a fim de serem retirados pelo **CLIENTE**.

8.5.c. A entrega dos equipamentos do **CLIENTE**, pela **UNIFIQUE**, a depositário, em razão do desinteresse ou recusa do **CLIENTE** em retirá-los, cessará toda e qualquer responsabilidade da **UNIFIQUE** sobre os equipamentos, que deverão ser reclamados, junto ao depositário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data em que ingressarem na área de depósito.

8.5.d. A ausência da retirada dos **EQUIPAMENTOS** no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data em que o **CLIENTE** for notificado a fazê-lo, caracterizará abandono dos **EQUIPAMENTOS**, nos termos do artigo 1.275, inciso III do Código Civil Brasileiro, podendo a **UNIFIQUE** fazer a destinação dos mesmos a seu critério conforme o que estabelece o art. 1.263 do Código Civil Brasileiro.

9. **Dos Serviços de Cloud e Hosting Computing**

9.1. Para prestação dos serviços de **CLOUD E/OU HOSTING COMPUTING**, a Unifique disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso a uma capacidade de processamento, memória e armazenamento providos a partir de um ambiente compartilhado de servidores.

9.2. O **CLIENTE** declara estar ciente que o serviço de **CLOUD E OU HOSTING COMPUTING** consiste no compartilhamento de recursos que são alocados sob demanda até o limite contratado pelo próprio **CLIENTE**, que é denominado de recursos computacionais.

9.3. A Unifique segue rigorosamente o modelo de licenciamento dos fabricantes de software e necessita auditar frequentemente o ambiente do **CLIENTE** que loca determinadas licenças. Ao aceitar este modelo para os serviços de **CLOUD E/OU HOSTING COMPUTING**, o **CLIENTE** deverá disponibilizar sempre que necessário inventário do licenciamento, bem como a instalação de agente de monitoração, que fará um processo de coleta automatizada destas informações.

9.4. O **CONTRATANTE** deve estar ciente sobre a modalidade de execução do seu serviço na categoria **CLUSTER PRIVADO** ou **CLUSTER PUBLICO**. Caso o **CONTRATANTE** tenha seu serviços de IaaS (Infrastructure as a Service) ou Caas (Container as a service) em um **CLUSTER PUBLICO** fica entendido a não possibilidade de replicação para fora da Unifique destes serviços. Sendo apenas possível replicação para Unifique x On-Premise ou Unifique x Outras Clouds estando dentro de um **CLUSTER PRIVADO**. A



mudança de um CLUSTER PUBLICO para um cluster privado é possível mediante a projeto e migração do ambiente, sendo tratado como um novo projeto.

10. Das Especificações Gerais dos Serviços de Data Center

10.1. Os serviços de conexão com o Data Center consistem na disponibilização da conectividade, por parte da **Unifique**, entre o Servidor do CLIENTE e os equipamentos de determinada Operadora de Telecomunicações, ambos situados na **Unifique**.

10.1.a. No que se refere à Operadora, poderá ser UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A., ou outra operadora diversa, de escolha do CLIENTE.

10.1. A **Unifique** utiliza as saídas para a Internet (Trânsito IP) através de Operadoras de Telecomunicações distintas e com conexões redundantes.

10.2. Com o objetivo de garantir a estabilidade da estrutura do DATA CENTER, contra ataques de grandes proporções, será disponibilizado ao CLIENTE, sem qualquer custo, uma proteção básica para ataques de negação de serviço ou Anti DDoS, denominada “Blackhole” (anulação do endereço TCP/IP ou dos endereços atacados). Tal processo de defesa consiste em manter os endereços TCP-IP do CLIENTE atacado numa lista, pelo período de 1 hora, onde não será reconhecido como um endereço válido. Após o período de uma hora, o endereço TCP-IP será removido da lista de forma automática e retornará caso o ataque persista.

10.3. Caso seja do interesse do CLIENTE, este poderá solicitar uma proteção avançada AntiDDoS, que consiste na contratação de serviços de terceiros para filtrar os referidos ataques, que envolve Link para comunicação internacional, banda de saída internacional e banda de filtragem (Clean Pipe).

10.5. O CLIENTE declara que está ciente de que a prestação dos serviços depende de estudo de viabilidade técnica relativo à passagem e instalação do Cabeamento e disponibilidade de acessos em cada um dos servidores a serem interconectados. O CLIENTE declara que os servidores por ele utilizados e os utilizados pela Operadora a serem interconectada possuem a configuração necessária a instalação do Cabeamento e ao tráfego de conteúdo entre eles da maneira desejada.

10.6. A instalação final do Cabeamento em cada um dos serviços a serem interconectados será realizada pela Unifique se Rack compartilhado, mediante acompanhamento do CLIENTE e da Operadora, conforme o caso, para o caso de Rack dedicado a responsabilidade é do Cliente.

10.7. A Unifique se reserva no direito de, antes do início ou a qualquer momento durante a prestação dos Serviços, alterar a localização, dentro do Data Center, do(s) Servidor(es) do CLIENTE, de maneira a possibilitar a instalação do Cabeamento ou o bom funcionamento da conexão. Neste caso, a UNIFIQUE deverá notificar o CLIENTE com 60 (sessenta) dias de antecedência da data programada para alteração, que será realizada pela parte responsável por cada Servidor mediante acompanhamento da UNIFIQUE.

10.8. O CLIENTE reconhece que, em razão das características dos Serviços prestados, não é responsabilidade da UNIFIQUE gerenciar os serviços de rede transportados através da conexão cruzada.



11. Da Propriedade Intelectual e do Fornecimento de Software

11.1. A UNIFIQUE declara expressamente que possui todos os direitos de Propriedade Intelectual referentes aos serviços de Data Center e que não está, de qualquer forma, impedida de licenciar seu uso, garantindo que referidas licenças não violam qualquer direito de propriedade intelectual incluindo patente, direito de autor, segredo industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros ou preceitos legais nacionais ou estrangeiros.

11.2. Ao disponibilizar ao CLIENTE a licença de software como serviço, a UNIFIQUE tem de atender as normas contratuais dos fabricantes, sendo que em alguns casos o referido fabricante do software exige que sejam informados os dados cadastrais do CLIENTE para utilização de sua licença. Nesse caso a UNIFIQUE será obrigada a fornecer ao referido fabricante tais informações, não ficando caracterizado qualquer violação as cláusulas de confidencialidade.

11.3. O CLIENTE declara para os devidos fins e efeitos de direito, que todos os softwares instalados em seus EQUIPAMENTOS, identificados em ambiente e não contemplados ou relacionados em propostas ou contratos assinados com a UNIFIQUE, possuem as devidas e regulares licenças de uso, concedidas pelos respectivos autores ou por empresas que possuem o direito de distribuição e/ou licenciamento de uso, nos termos da legislação vigente, eximindo a UNIFIQUE de qualquer responsabilidade sobre eventual uso irregular dos mesmos.

11.4. Caso o CLIENTE queira instalar uma licença de sua propriedade, deverá ser acionado o fabricante e/ou seu representante para validação e verificação dos procedimentos, e estes deverão ser adotados pelo CLIENTE.

11.5. Quando for constatada a instalação de algum software sem o devido licenciamento por parte do CLIENTE, o CLIENTE será responsável pela regularização do mesmo.

11.6. No caso de o processo de auditoria identificar a instalação de algum software irregular (sem o devido licenciamento) nos servidores com responsabilidade e monitoramento exclusivo do CLIENTE, o mesmo arcará com todos os ônus referentes ao período de utilização sem o devido licenciamento (incluindo as respectivas multas aplicadas pelo fornecedor do software).

11.7. O CLIENTE compromete-se a reembolsar a UNIFIQUE por quaisquer valores que o mesmo venha a despendar oriundos do uso ilegal ou não autorizado dos softwares, no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da efetiva notificação da UNIFIQUE constatando o mau uso.

12. TERMOS E CONDIÇÕES REFERENTES AO USO DE SOFTWARE MICROSOFT (SPLA)

12.1 A UNIFIQUE possui solução de aluguel de Software denominada SPLA (Services Provider License Agreement), este SPLA é um acordo que a UNIFIQUE tem com a Microsoft, permitindo que os Softwares Microsoft sejam alugados, desde que sejam gerenciados integralmente pela Unifique.

12.2. O cliente que aderir a esta solução fica ciente dos termos abordados abaixo.

12.2.1 A Unifique não é proprietária dos Produtos, e o uso deles está sujeito a direitos e limitações, os quais deverão ser informados ao Cliente pela Unifique. O direito do Cliente de usar os Produtos



está sujeito ao entendimento, cumprimento e consentimento com os seguintes termos e condições os quais a Unifique não tem autoridade para variar, alterar nem aditar.

12.2.2. Definições.

- a. “Software Cliente” significa o software instalado em um Dispositivo que permita ao Dispositivo acessar ou usar os Produtos.
- b. “Dispositivo” significa cada computador, estação de trabalho, terminal, PC portátil, pager, assistente pessoal digital, “smartphone”, servidor ou qualquer outro hardware que permita que o Usuário Final interaja com o Produto.
- c. “Usuário Final” significa uma pessoa física ou jurídica que adquira Serviços de Software diretamente da Unifique ou indiretamente através de um Revendedor de Serviços de Software.
- d. “Software de Redistribuição” significa o software descrito no Parágrafo 12.5 abaixo (“Uso de Software de Redistribuição”).
- e. “Serviços de Software” significa serviços que a Unifique presta a você que disponibilizam, exibem, executam, acessam ou, de outra forma, interagem, direta ou indiretamente, com os Produtos. O Cliente deverá prestar tais serviços a partir de centro(s) de dados pela Internet, de uma rede de telefonia ou rede particular, aluguel, assinatura ou prestação de serviços, independentemente de o Cliente receber ou não remuneração. Os Serviços de Software excluem qualquer serviço que envolva a instalação de um Produto diretamente em qualquer equipamento de forma a permitir que um Usuário Final interaja com o Produto.

12.3. PROPRIEDADE DE PRODUTOS. Os Produtos são licenciados para a Unifique por uma afiliada da Microsoft Corporation (coletivamente denominada “Microsoft”). Os Produtos Microsoft são protegidos por leis de direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual. Os Produtos e outros elementos do Produto incluindo, mas não se limitando a, quaisquer imagens, fotografias, animações, vídeo, áudio, música, texto e “applets” incorporados aos Produtos são de propriedade da Microsoft e seus fornecedores. O Cliente não pode remover, modificar ou omitir qualquer marca, direitos autorais ou demais notificações de direitos de propriedade que estejam contidos em ou nos Produtos. Os Produtos são protegidos por leis de direitos autorais e tratados internacionais de direitos autorais, assim como por outras leis e tratados internacionais referentes à propriedade intelectual. A posse, o acesso ou o uso dos Produtos pelo Cliente não lhe transferem qualquer propriedade sobre os Produtos ou quaisquer direitos à propriedade intelectual.

12.4. USO DO SOFTWARE CLIENTE. O Cliente pode usar o Software Cliente instalado em seus Dispositivos somente de acordo com seu contrato com a Unifique e os termos deste documento e somente em relação aos Serviços de Software fornecidos ao Cliente pela Unifique. Os termos do presente documento substituem, de maneira permanente e irrevogável, os termos de qualquer Contrato de Licença de Usuário Final Microsoft que possa ser apresentado ao Cliente em formato eletrônico durante a instalação e/ou o uso do Software Unifique.

12.5. USO DE SOFTWARE DE REDISTRIBUIÇÃO. Em relação aos Serviços de Software fornecidos pela Unifique, o Cliente pode ter acesso a determinados códigos de software e ferramentas tipo “amostra”, “para redistribuição” e/ou software de desenvolvimento (individual e coletivamente designados como “Software de Redistribuição”). O Cliente pode usar, copiar e/ou instalar o Software de Redistribuição somente de acordo com os termos do seu contrato com a Unifique e com os termos deste documento e/ou com o seu contrato com a Unifique.



12.6. **CÓPIAS.** O Cliente não pode fazer qualquer cópia dos Produtos. Entretanto, o Cliente pode (a) fazer uma cópia do Software Cliente no seu Equipamento conforme expressamente autorizado pela Unifique e (b) fazer cópias de determinados Software de Redistribuição de acordo com o Parágrafo 12.5 (“Uso de Software de Redistribuição”). O Cliente deve excluir ou destruir todos os Softwares Cliente e/ou Softwares de Redistribuição após a rescisão ou o cancelamento do contrato com a Unifique, mediante notificação da Unifique ou transferência de seu Equipamento para outro indivíduo ou entidade, o que ocorrer primeiro. O Cliente não pode copiar qualquer material impresso que acompanha os Produtos.

12.7. **LIMITAÇÃO NA ENGENHARIA REVERSA, DESCOMPILAÇÃO E DESMONTAGEM.** O Cliente não pode fazer engenharia reversa, descompilar nem desmontar os Produtos, exceto se houver lei aplicável que permita expressamente esta atividade e somente até o limite permitido por tal lei, não obstante a presente limitação.

12.8. **PROIBIÇÃO DE ALUGUEL.** O Cliente não pode alugar, arrendar, emprestar, penhorar, sublicenciar nem de qualquer forma transferir ou distribuir direta ou indiretamente os Produtos a terceiros, além de não poder permitir que terceiros tenham acesso e/ou usem a funcionalidade dos Produtos, exceto para o propósito exclusivo de acessar as funcionalidades dos Produtos na forma de Serviços de Software de acordo com os termos deste contrato e de quaisquer contratos celebrados entre o Cliente e a Unifique.

12.9. **RESCISÃO.** Sem prejuízo a quaisquer outros direitos, a Unifique tem o direito de terminar os direitos de uso dos Produtos caso o Cliente não esteja em conformidade com os termos e as condições estabelecidos no presente documento. No caso de rescisão ou cancelamento do contrato entre o cliente e a Unifique ou do contrato que rege o licenciamento dos Produtos entre a Unifique e a Microsoft, o Cliente deve interromper o uso e/ou acesso dos Produtos e destruir todas as cópias dos Produtos e todos os seus componentes em 30 (trinta) dias contados do término do seu contrato com a Unifique.

12.11. **AUSÊNCIA DE GARANTIAS, RESPONSABILIDADE OU RECURSOS PELA MICROSOFT.** A Microsoft isenta-se, até a extensão permitida pela lei aplicável, de todas as garantias e responsabilidades quanto a danos pela Microsoft e qualquer responsabilidade da Microsoft ou de seus fornecedores por qualquer dano e recursos, sejam eles diretos, indiretos ou consequenciais, decorrentes do uso dos Serviços de Software. Qualquer garantia ou obrigação é fornecida exclusivamente pela Unifique e não pela Microsoft, suas afiliadas ou subsidiárias.

12.12. **SUORTE DE PRODUTOS.** Qualquer suporte aos Serviços de Software é fornecido ao Cliente pela Unifique ou por um terceiro em nome da Unifique e não é fornecido pela Microsoft, por seus fornecedores, afiliadas ou subsidiárias.

12.13. **TOLERÂNCIA/PROTEÇÃO A FALHAS.** Os Produtos não são tolerantes a falhas, e não é possível garantir que sejam passíveis de erros e operem ininterruptamente. O Cliente não deve usar os Produtos em qualquer aplicativo ou situação em que a falha deles possa levar à morte ou a danos corporais graves, ou a severos danos físicos ou ambientais (“Uso de Alto Risco”).

12.14. **RESTRICÇÕES DE EXPORTAÇÃO.** Os Produtos estão sujeitos ao controle de exportação dos EUA. A Unifique concorda em cumprir todas as leis aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos. Para obter mais informações, consulte <http://www.microsoft.com/exporting/>.

12.15. **RESPONSABILIDADE POR VIOLAÇÃO.** Além de quaisquer das responsabilidades que o Cliente possa ter perante a Unifique, o Cliente concorda que será o responsável legal perante a Microsoft por qualquer violação destes termos e condições.



12.16. **DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES.** O Cliente deve permitir que a Unifique divulgue quaisquer informações solicitadas pela Microsoft de acordo com o Contrato da Unifique. A Microsoft será um beneficiário terceiro do seu contrato com a Unifique, com o direito de impor disposições de seu contrato com a Unifique e verificar a sua conformidade.

12.17. A licença do software Microsoft supramencionada é válida apenas no ambiente da Unifique, de modo que, cancelado qualquer serviço de data center, a licença atrelada ao mesmo igualmente será cancelada.

13. Da Responsabilidade das Partes

13.1. O CLIENTE fica ciente que a **UNIFIQUE** não monitorará ou controlará as informações pertencentes ao CLIENTE mantidas em seu EQUIPAMENTOS e/ou transmitidas por meio da prestação de serviços objeto deste Contrato. Todas as informações contidas nos EQUIPAMENTOS do CLIENTE, no BAREMETAL, CLOUD, HOSTING COMPUTING, BAAS e/ou quaisquer serviços de DATA CENTER, são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, não tendo a **UNIFIQUE** qualquer responsabilidade sobre estas informações.

13.2. O CLIENTE será exclusivamente responsável por qualquer informação de caráter ilegal, imoral, difamatórios ou que viole os direitos autorais e propriedade intelectual de terceiro contidas nos EQUIPAMENTOS do CLIENTE, no BAREMETAL, CLOUD, HOSTING COMPUTING, BAAS e/ou quaisquer serviços de DATA CENTER.

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

13.3.a. A responsabilidade da **UNIFIQUE** é limitada a prestação e fornecimento dos serviços, conforme contido no presente instrumento e seus anexos.

13.4. O CLIENTE tem pleno conhecimento de que a **UNIFIQUE** não tem qualquer responsabilidade sobre os EQUIPAMENTOS de propriedade do CLIENTE alocados em racks compartilhados.

13.5. O CLIENTE isentará a **UNIFIQUE** de qualquer responsabilidade em relação à eventual interrupção dos Serviços em decorrência do procedimento de alteração do local de instalação do(s) Servidor(es).

13.6. O CLIENTE reconhece e concorda que a **UNIFIQUE** não possui acesso ao conteúdo trocado entre ele e a Operadora através ou em razão da conexão cruzada, de maneira que a **UNIFIQUE** não será responsável por qualquer dano ou prejuízo decorrente de tal tráfego. O CLIENTE isentará a **UNIFIQUE** qualquer responsabilidade em relação às informações, dados, materiais, e qualquer tipo de conteúdo trocados entre o CLIENTE e a Operadora em razão da conexão cruzada.

13.7. Não obstante qualquer disposição deste Contrato ou Termo de Adesão correspondente, a **UNIFIQUE** não será responsável por quaisquer danos ou prejuízos diretos ou indiretos sofridos pelo CLIENTE em razão do mau funcionamento, interrupção dos serviços, exceto se decorrente de comprovada culpa exclusiva da **UNIFIQUE**.

13.8. A responsabilidade pelo gerenciamento de senhas ou códigos de acesso, bem como o acesso às informações contidas nos EQUIPAMENTOS e/ou BAREMETAL, CLOUD, HOSTING COMPUTING, BAAS e/ou quaisquer serviços de DATA CENTER, será de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

13.9. a **UNIFIQUE** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas pelos seguintes motivos:



- (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus, ransomware; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela UNIFIQUE;
- (ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do Cliente;
- (iii) falhas ou vícios nos equipamentos do CLIENTE e/ou irregularidades na respectiva operação pelo CLIENTE;
- (iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CLIENTE junto a terceiros;
- (v) serviços por quaisquer meios controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- (vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

14. Da Confidencialidade

14.1. A UNIFIQUE obriga-se a tratar como confidenciais todas as informações recebidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, independente de rotulação, do suporte ou formato recebido, inclusive, mas não restrito, a técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, programas de computador, dados pessoais, discos, nomes de revendedores e/ou distribuidores, pesquisas, relatórios, documentos, materiais, marcas, criações, e outras especificações técnicas, financeiras ou comerciais que tenham acesso através das comunicações e/ou prestação de serviços.

14.2. É vedado a UNIFIQUE, sem prévia e escrita autorização do CLIENTE:

13.2.a. Divulgar, revelar ou disponibilizar dados e/ou informações, objeto do presente instrumento, a qualquer terceiro, de forma gratuita ou onerosa, exceto nos termos previstos neste instrumento;

13.2.b. Copiar, adaptar, aprimorar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, informações da origem do CLIENTE, ou ainda de qualquer de suas partes e componentes, exceto nos termos previstos neste instrumento.

14.3. Em caso de solicitação judicial, por autoridade competente, a ter acesso às informações do CLIENTE, contidas ou não nos EQUIPAMENTOS e/ou BAREMETAL, CLOUD, HOSTING COMPUTING, BAAS e/ou quaisquer serviços de Data Center, este não se caracterizará como violação a confidencialidade.

15. Do Acesso dos Funcionários do CLIENTE

15.1. Somente os PREPOSTOS ou representantes legais terão acesso às dependências da UNIFIQUE onde os EQUIPAMENTOS do CLIENTE estiverem instalados. Para acesso ao DATA CENTER, o PREPOSTO receberá uma credencial de identificação que deverá permanecer em área visível da roupa do mesmo, o não uso desta credencial implicará em descumprimento do Contrato.

15.2. O acesso deve ser comunicado de acordo com a tabela abaixo:

Horário Comercial – Das 08:30hs às 18:00hs	30 (trinta) minutos, através do Suporte.
Fora do Horário Comercial.	2 (duas) horas, através do Suporte.



15.2.a. O acesso será facultado exclusivamente para manutenções emergenciais ou programadas.

15.2.b. O tempo máximo de permanência do PREPOSTO dentro da área disponibilizada para a prestação do serviço de CO-LOCATION será de 1 (uma) hora por dia, não cumulativo ao longo do prazo contratual.

15.2.b.1. Após este tempo, o PREPOSTO poderá utilizar-se de uma sala com bancada e acesso à INTERNET por um período máximo de 24 horas contínuas, sendo que na primeira hora de uso não incidirá cobrança, entretanto nas demais haverá a cobrança de hora técnica, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Adesão.

15.2.b.2. Em caso de CO-LOCATION, para utilizar-se desta sala, o CLIENTE, acompanhado do TÉCNICO, deverá remover os EQUIPAMENTOS da área disponibilizada para a prestação do serviço de CO-LOCATION, e transportá-la até a sala mencionada.

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

15.4. O uso de máquinas fotográficas, filmadoras ou outros dispositivos capazes de armazenar imagens ou som, por parte dos PREPOSTOS, dentro do DATA CENTER, é terminantemente proibido e implicará em descumprimento do Contrato.

16. Da disponibilidade dos Serviços Oferecidos

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

16.1.a. Caso a UNIFIQUE fique impossibilitada de comunicar ao CLIENTE a interrupção conforme mencionado, a UNIFIQUE contabilizará o período de 30 (trinta) minutos como indisponibilidade para o cálculo de SLA.

16.1.b. Na hipótese de haver interrupção integral do serviço, que acarrete num aproveitamento inferior ao quanto previsto no Anexo I deste Contrato, a UNIFIQUE arcará com multa conforme definido no Anexo I.

16.1.c. Para a prestação do serviço de CO-LOCATION, o SLA de responsabilidade da UNIFIQUE não abrange os EQUIPAMENTOS do CLIENTE, bem como eventuais serviços de terceiros e softwares.

16.1.d. O período de apuração do SLA será do primeiro dia ao último dia do mês, ou seja, o período de apuração será mensal.

16.2. A UNIFIQUE ficará **desobrigada** do cumprimento do SLA, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

16.2.a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da UNIFIQUE.

16.2.b. Falhas de programação de “site”, de responsabilidade do CLIENTE, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.

16.2.c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com



antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

16.2.d. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 (dez) minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 00:01am e 02:00am.

16.2.e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor destinado a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança.

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

16.2.g. **Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (DOS- Denial of Service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do “link”, fica a UNIFIQUE autorizada a desconectar o servidor da internet.** Superação pelo CLIENTE do limite de 90% (noventa por cento) da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor.

16.2.h. No caso de Interconexões – MPLS (Dedicados) entre CLIENTE e UNIFIQUE, poderão ser solicitados relatórios e/ou gráficos a fim de validar a velocidade contratada de banda de Link utilizado junto a UNIFIQUE, em períodos pré-determinados quinzenal ou mensal.

16.2.i. **A UNIFIQUE** disponibilizará duas linhas independentes de energia elétrica para os equipamentos de Co-Location. Portanto, para que a **UNIFIQUE** possa garantir a disponibilidade contratada ou disposta no Termo de Adesão, o CLIENTE do serviço de Co-Location deverá fornecer EQUIPAMENTOS com fontes redundantes de energia.

17. Da Denúncia

17.1. Este Contrato poderá ser denunciado pela **UNIFIQUE**, a qualquer tempo, bastando apenas prévia notificação por escrito ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em cujo prazo as partes estarão obrigadas ao acerto de contas, nas seguintes hipóteses:

17.1.a. Descumprimento das obrigações contratuais, inclusive inadimplemento, legais e/ou regulamentares relacionadas ao mau uso dos serviços pelo CLIENTE.

17.1.b. Uso diverso daquele definido no Contrato, bem como configuração não autorizada.

17.1.c. Recusa injustificada, pelo CLIENTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

17.1.d. Suspeita de uso fraudulento dos serviços contratados.

17.1.e. Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato pelo CLIENTE a terceiros, sem prévia anuência da **UNIFIQUE**.

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

17.3. O Contrato poderá ser denunciado pelo CLIENTE, bastando prévia notificação por escrito a **UNIFIQUE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ficando o CLIENTE isento do pagamento da multa rescisória nos seguintes casos:

17.3.a. Caso o SLA atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto no Anexo I, item 7,



acima de 001,000 por 2 (dois) meses consecutivos.

17.3.b. Caso o SLA atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto no Anexo I, item 7, acima de 003,000 por 2 (dois) meses, consecutivos ou não, ao longo de um período de 6 (seis) meses consecutivos.

17.3.c. Caso o SLA atinja um Índice de Indisponibilidade, conforme o cálculo previsto no Anexo I, item 7, acima de 005,000 em 1 (um) mês de apuração.

17.4. Exclusivamente para o serviço de Co-LOCATION, onde o CLIENTE alocou EQUIPAMENTOS na **UNIFIQUE**, a **UNIFIQUE** somente aceitará eventuais contestações quanto à configuração de hardware do EQUIPAMENTO enquanto o mesmo estiver nas dependências da **UNIFIQUE**, e antes da entrega do REGISTRO DE DESATIVAÇÃO.

18. Da Rescisão Contratual

18.1. Este Contrato poderá ser rescindido pelo CLIENTE, a qualquer tempo, bastando prévia notificação por escrito a **UNIFIQUE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, incidindo ao CLIENTE o pagamento de multa por rescisão antecipada no valor de 30% (trinta por cento) sobre os meses faltantes do Contrato conforme estabelecido no termo de adesão, exigível de uma vez só no ato de rescisão do Contrato.

18.2. Caso o CLIENTE venha a descumprir um ou mais itens dos discriminados a seguir, e não venha a sanar a irregularidade em um prazo de até 10 (dez) dias a contar da notificação, o presente instrumento poderá ser rescindido pela **UNIFIQUE**, que estará em pleno direito de iniciar a cobrança da Multa estabelecida, inclusive nestes casos:

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

18.2.b. No caso do descumprimento dos termos e condições do presente Contrato;

18.2.c. No caso de uso inadequado dos serviços, assim considerado aquele que acarrete prejuízos a **UNIFIQUE**, ou quaisquer terceiros, e/ou que estejam em desacordo com a legislação vigente.

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

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

18.3.b. No caso de força maior ou caso fortuito, sendo exemplos: “guerra, greve, revolução, invasão de território, sentença judicial específica que impeça o cumprimento da obrigação assumida, desapropriação, embargo para suspensão de uma obra etc.”

18.4. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

18.5. Não obstante a rescisão do presente Contrato ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações constantes, deste instrumento e do termo de adesão. Inclusive a multa em razão da rescisão antecipada do presente Contrato.

19. Da Responsabilidade Dos Serviços Disponibilizados Por Terceiros

18.1. A perfeita consecução do objeto do presente instrumento poderá estar condicionada a prestação ou disponibilização de serviços prestados por terceiros diretamente ao CLIENTE, hipótese em que a **UNIFIQUE** não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, falhas ou atrasos advindos das omissões



dos mesmos.

18.1.a. A UNIFIQUE não se obriga a assumir responsabilidades de terceiros, que devem ser assumidas diretamente pelo CLIENTE, à fim de reestabelecer a prestação dos serviços.

19. Da Proteção dos Dados Pessoais

19.1. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”), sejam inseridos, tratados ou transmitidos no âmbito dos Serviços prestados pela UNIFIQUE ao CLIENTE, o CLIENTE será o exclusivo responsável por coletar as autorizações necessárias perante o titular dos Dados Pessoais bem como pela legitimação de quaisquer processamentos, tratamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados pela UNIFIQUE no âmbito do Contrato.

19.1.a. A UNIFIQUE monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e sub-operadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados, caso aplicável.

19.1.b. O CLIENTE não poderá invocar o descumprimento da UNIFIQUE para se eximir de suas próprias responsabilidades quanto aos Dados Pessoais.

19.2. O CLIENTE é e continuará sendo o proprietário de seus bancos de dados bem como será o responsável por quaisquer dados de terceiros, inclusive Dados Pessoais, que inserir na plataforma virtual e que compartilhar com a UNIFIQUE, no âmbito deste Contrato, a qualquer título.

19.2.a. A UNIFIQUE se compromete a tratar como confidencial todos os Dados a que vier a ter acesso em razão do cumprimento das disposições de Contrato.

19.2.b. A UNIFIQUE tratará os Dados com o mesmo nível de segurança que trata seus dados e informações de caráter confidencial.

19.3. A UNIFIQUE prestará os serviços mediante esforço razoável em conformidade com controles de Segurança da Informação e com a legislação aplicável.

19.4. A UNIFIQUE se compromete a devolver ou excluir todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o CLIENTE solicitar ou (ii) com o término do presente Contrato. Em adição, A UNIFIQUE não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

19.5. Quando aplicável, a UNIFIQUE poderá registrar todas as atividades efetuadas pelo CLIENTE na plataforma virtual disponibilizada, incluindo dados de identificação do usuário, do dispositivo e da conexão utilizada (“Registros”) e os armazenarão em acordo com a legislação aplicável.

19.5.a. Os Registros poderão ser utilizados com a finalidade de: (i) cumprir as obrigações do Contrato; (ii) resguardar direitos e obrigações relacionadas ao uso da plataforma virtual ou prestação do Serviço; e (iii) cumprir ordem judicial, policial e/ou de autoridade administrativa.

19.5.b. Após a extinção das relações entre CLIENTE e UNIFIQUE, a UNIFIQUE poderá, para fins de auditoria, determinação legal e preservação de direitos, permanecer com os Registros por prazo maior que o estabelecido na legislação aplicável. Findo o prazo de armazenamento, procederá com a devolução ou exclusão, a seu critério.

19.5.c. Caso a UNIFIQUE, a seu critério, constate que a plataforma virtual contratada esteja sendo utilizada para quaisquer fins ilegais, ilícitos, que afrontem a legislação de proteção de Dados Pessoais ou contrários à moralidade, a UNIFIQUE comunicará o CLIENTE para que cesse o uso da plataforma virtual contratada para



tal fim no prazo de cura estabelecido neste Contrato, sujeito as mesmas consequências também estabelecidas em caso de descumprimento.

19.6. Caso a legislação aplicável exija modificações na execução do Contrato, as Partes deverão, se possível, renegociar as condições vigentes e, se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, este deverá ser resolvido sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

19.6.a. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável aos Dados tratados (incluindo armazenados) no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

19.7. A UNIFIQUE notificará o CLIENTE em até 24 horas após tomar ciência de uma violação de dados real ou razoavelmente presumível em relação aos serviços contratados. Além disso, a UNIFIQUE cooperará com o CLIENTE no sentido de facilitar a investigação e a remediação de eventual violação de dados, auxiliando na identificação de origem, canais e acesso aos recursos e profissionais envolvidos, salvo nas hipóteses em que, por determinação de ordem judicial, policial ou administrativa, for determinado o sigilo.

20. Das Normas Aplicáveis

20.1. São aplicáveis automaticamente ao presente Contrato, os atos do Poder concedente publicados na imprensa oficial, concernentes ao objeto do presente Contrato.

21. Das Disposições Gerais

21.1. O Contrato constitui a integralidade do que foi acordado entre as Partes no que diz respeito ao seu objeto, substituindo quaisquer entendimentos, propostas ou acordos anteriores, renunciando expressamente a todas as disposições que contrariem o presente instrumento.

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

21.3. O CLIENTE será exclusivamente responsável por todos os dados e informações, incluindo cadastrais, que fornecer a UNIFIQUE durante a vigência deste Contrato, inclusive no que tange à atualização de tais dados.

21.4. Todas as comunicações e notificações entre as Partes deverão ser enviadas por escrito aos endereços constantes no Termo de Adesão.

21.4.a. Para os fins das notificações de que trata o item 21.4. supra, serão consideradas válidas as notificações físicas e ou eletrônicas, estas enviadas por e-mail ou SMS cadastrados.

21.4.b. Em caso de mudança de endereço, o CLIENTE deverá de imediato comunicar o novo endereço a UNIFIQUE. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o endereço constante no Contrato.

21.4.c. As Partes reconhecem que todas as mensagens enviadas por meio eletrônico constituem evidência e prova legal em âmbito judicial.



21.4.d. As Partes obrigam-se a preservar quaisquer mensagens enviadas por meios eletrônicos em seu formato original.

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

21.6. Os casos omissos neste Contrato serão dirimidos à luz da legislação e dos usos e costumes em vigor.

21.7. A tolerância das partes a qualquer infração às obrigações ora pactuadas não implicará em renúncia, novação ou alteração dos termos do presente Contrato.

21.8. Os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato não poderão ser, de qualquer forma, cedidos ou transferidos pelo CLIENTE a terceiros estranhos à presente avença, sem a prévia anuência.

21.9. A UNIFIQUE poderá ceder os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato apenas para empresas do mesmo grupo econômico, sem prévia anuência do CLIENTE.

21.10. A partir da assinatura do presente instrumento, o CLIENTE, ~~desde que com autorização prévia~~, permite a UNIFIQUE a mencionar, sem qualquer ônus, sua logomarca, seu nome comercial e a natureza dos serviços ora contratados, em Portfólios, Websites, Apresentações e Propostas Comerciais, de forma meramente indicativa.

21.11. A UNIFIQUE declara possuir seguro patrimonial de suas instalações situadas no endereço constante no Termo de Adesão.

21.12. A presente relação comercial não representa qualquer vínculo societário ou empresarial entre as Partes, nem pressupõe ou estabelece qualquer tipo de responsabilidade solidária ou subsidiária, de qualquer natureza, e em especial no que se refere à contratação de terceiros.

21.13. As Partes reconhecem que seus prepostos, empregados ou colaboradores não são empregados, mandatários ou procuradores da outra Parte e, conseqüentemente, não poderão assumir obrigações em nome dela, devendo, cada qual ser responsável pela gerência, direção e controle de seus empregados e colaboradores.

21.14. Não constituem causa de inadimplemento das obrigações assumidas com base no Contrato, fatos que independam da vontade das Partes, tais como, exemplificando, mas não se limitando, os que configuram casos de força maior ou caso fortuito, previstos no Artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

21.15. As Partes declaram conjuntamente que na hipótese de conflitos ou contradições, os entendimentos do presente Contrato e seu Anexo prevalecem sobre quaisquer outros entendimentos preliminares, verbais ou escritos, que mantiveram entre si.

21.16. Não se cria, por força deste Contrato, nenhum tipo de Agência, Consórcio, Mandato de Representação ou Responsabilidade Solidária, entre as Partes aqui contratantes.

21.17. Fica desde já estabelecido entre as Partes que, ao assinarem o presente Contrato, concordam em aceitar a integralidade de seus termos e declaram que as pessoas que o firmaram possuíam poderes específicos, seja através de seus atos constitutivos, por intermédio de procuração, para representar, assumir obrigações, contratar e transigir.



21.18. As alterações de valores ou quaisquer outras condições do Contrato que venham a ser discutidas e aprovadas pelas Partes deverão necessariamente ser objeto de Termo Aditivo, só se tornando vinculativas e exigíveis após a assinatura do respectivo adendo.

21.19. Pautadas na boa fé e relacionamento entre as Partes, elas se comprometem a não difamar ou de qualquer forma expor negativamente a outra no mercado. O dever de lealdade se estende às empresas subsidiárias, coligadas e afiliadas das Partes.

21.20. Os compromissos e obrigações assumidos pelas Partes no âmbito do presente Contrato são passíveis de execução específica, nos termos dos artigos 495 e 501 do Código de Processo Civil, servindo este instrumento como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, III, do Código de Processo Civil, reconhecendo as Partes, desde logo, que o simples pagamento de perdas e danos poderá não constituir a compensação total e adequada no caso de inadimplemento de obrigação assumida neste Contrato.

21.21. As Partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, constituindo título executivo extrajudicial para todos os fins de direito, estabelecida por assinatura eletrônica, ainda que fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001.

21.21.a. Fica estabelecido, portanto, que o presente Contrato ou outros instrumentos necessários à execução do objeto contratado poderão ser firmados entre as Partes e suas testemunhas por meios digitais de contratação, incluindo por e-mail ou outros métodos disponibilizados pela UNIFIQUE, conforme disposto no artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001.

21.21.b. No caso de tributos indiretos, especialmente o ICMS, independentemente do repasse dos encargos financeiros ao Cliente, este desde já autoriza a UNIFIQUE a questionar a legalidade/constitucionalidade da incidência dos tributos sobre os serviços contratados. Caso as incidências sejam julgadas ilegais/inconstitucionais, o Cliente expressamente autoriza a UNIFIQUE a pleitear a restituição e receber tais valores, nos termos do art. 166 do Código Tributário Nacional, referente a todo o período da relação contratual.

22. Da Responsabilidade Socioambiental

22.1. As partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas que lhes sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, implementando ainda esforços para que estas condutas sejam cumpridas.

22.2. O CLIENTE poderá fiscalizar o cumprimento de todos os compromissos assumidos nesta cláusula pela UNIFIQUE, sem prejuízo dos demais direitos previstos neste instrumento.

23. Da Anticorrupção

23.1. A UNIFIQUE declara neste ato, que seus acionistas, administradores, funcionários, prestadores de serviços, inclusive seus subcontratados e prepostos, comprometem-se a abster-se da prática de qualquer conduta indevida, irregular ou ilegal que constitua uma violação das disposições que tratam do combate à corrupção e suborno.



23.1.a. A UNIFIQUE concorda que, se considerar necessário, o CLIENTE terá acesso à documentação de suporte, para verificar o cumprimento de quaisquer leis anticorrupção aplicáveis.

23.1.b. As partes afirmam que, em momento algum oferecerá, pagará, prometerá pagar, autorizará ou receberá pagamento em dinheiro, ou qualquer outro objeto de valor, como forma de suborno ou facilitação, por meio de seus acionistas, diretores, funcionários ou qualquer outra pessoa que o esteja representando, durante o período de vigência do presente Contrato.

23.2. A UNIFIQUE adotará procedimentos que visem assegurar:

23.2.a. A confiabilidade dos Representantes e Subcontratados que tenham acesso aos dados do CLIENTE, inclusive mediante a realização de verificações paralelas apropriadas, garantindo que estes profissionais tenham a formação técnica e de procedimentos de segurança, adequadas à realização das tarefas que lhes são destinadas, sempre respeitando os princípios das Leis de Proteção de Dados.

23.2.b. Acesso ao Banco Central do Brasil nos Contratos e acordos firmados com o CLIENTE para a prestação dos serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus procedimentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados, específicos do CLIENTE, (de acordo com a resolução 4.893 do banco central).

23.2.c. Que o CLIENTE seja informado, no menor espaço de tempo possível, sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.

24. Do Foro

24.1. As partes elegem de comum acordo o foro da Comarca da Cidade de Timbó, Estado de Santa Catarina, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justos e contratados, CLIENTE e UNIFIQUE firmam o presente Contrato De Prestação De Serviços De Data Center.

Timbó/SC, quarta-feira, 12 de abril de 2023.

1) UNIFIQUE

2) Associação dos Municípios do Alto Vale do Itajaí

1) TESTEMUNHA

2) TESTEMUNHA



ANEXO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O objetivo do Acordo de Nível de Serviço (ou em inglês, Service Level Agreement - SLA) é estabelecer um Contrato entre fornecedor de serviços e CLIENTE visando qualidade e eficácia em termos mensuráveis dos serviços prestados.

Este acordo faz parte integrante do Contrato de prestação de serviço de Data Center.

Todos os equipamentos da Unifique contam com redundância, a fim de manter nossa infraestrutura sempre funcional.

A UNIFIQUE se compromete com os seguintes níveis de serviço:

1. DISPONIBILIDADE

a. INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

Contempla a disponibilidade da estrutura utilizada.

Índice de Disponibilidade: 99,982% do tempo, definida pela manutenção do fornecimento devidamente medida e monitorada constantemente.

- Energia elétrica – fornecimento de 100% do contratado.
- Climatização - Temperatura média = ABT NBR 14565:2013, temperatura 17º|C a 27ºC e umidade 30% a 60%.

b. INFRAESTRUTURA DE REDE

Contempla a disponibilidade da estrutura de rede fornecida pela UNIFIQUE.

Índice de Disponibilidade: 99,982% do tempo, definida pela manutenção do fornecimento devidamente medida e monitorada constantemente.

- Infraestrutura de rede* – fornecimento de 100% do contratado.
- Conectividade* – fornecimento de 100% do contratado e tráfego ilimitado.

** Não são contempladas as interconexões de internet e a última milha/enlace até o equipamento do CLIENTE. Consideramos que seja possível a comunicação entre a UNIFIQUE e uma ou mais operadoras com as quais temos Contrato, não contando com possíveis problemas de comunicação que possam ocorrer entre estas e outras operadoras.*

c. HARDWARE



Contempla a disponibilidade do hardware contratado.
Inclui: comunicação com PDU e comunicação com switch de acesso.

Índice de Disponibilidade: 99,982% do tempo para prestação do serviço contratado apurado mensalmente.

Os EQUIPAMENTOS que apresentarem falha de hardware serão consertados ou substituídos automaticamente pela UNIFIQUE dentro dos prazos definidos no item 4 deste Acordo.

Nos casos em que a UNIFIQUE for o responsável pela gerência, o SLA a ser respeitado é o descrito no item 4 deste acordo.

d. SERVIÇOS

Contempla a disponibilidade do serviço de suporte técnico proativo.

Índice de Disponibilidade: Serviço de atendimento e monitoramento disponível durante 24 horas, 7 dias por semana.

- Suporte Técnico – 24x7x365.
 - Esclarecimento de dúvidas;
 - Remote Hands and Eyes;
 - Solicitações do serviço de Suporte Técnico.

2. SOLICITAÇÕES E SUPORTE TÉCNICO

Caracterizada como solicitações comuns que não tenham incidentes relacionados que afetem a disponibilidade e/ou qualidade do serviço prestado. Estão incluídos, mas não exclusivos:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Remote Hands and Eyes;
- Prepostos;
- Demais solicitações que não afetem a disponibilidade e/ou qualidade dos serviços prestados.

* * Valor da hora técnica.....

3. CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES

O Tempo Máximo de Reparo para cada Serviço será definido conforme a natureza do problema.

Os problemas reportados serão classificados com criticidades definidas conforme abaixo:

a. CRÍTICO



Caracterizada pela perda de serviço do CLIENTE. Estão incluídos como falha/problema Crítico, mas não exclusivos:

- Energia indisponível;
- Conectividade indisponível;
- Climatização indisponível;
- Qualquer falha que traga riscos iminentes aos Equipamentos dos CLIENTES;
- Múltiplos problemas de criticidade Alta no mesmo serviço.

b. CRITICIDADE ALTA

Caracterizado por não causar a perda imediata de serviço do CLIENTE, porém afeta a qualidade do serviço prestado. Estão incluídos como falha/problema de criticidade alta, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Energia fora das especificações;
- Falhas intermitentes em qualquer um dos sistemas (energia, conectividade, climatização, hardware ou software);
- Climatização fora das especificações;
- Qualquer falha de conectividade na rede fornecida pela UNIFIQUE;
- Múltiplos problemas de criticidade baixa no mesmo circuito.

c. CRITICIDADE BAIXA

Caracterizado por serem condições menores que não afetam o Serviço e não possuem impacto na qualidade do serviço ofertado e prestado. Estão incluídos como falha/problema de criticidade baixa, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que prejudique o uso dos Serviços de forma pontual;
- Falhas no portal de atendimento;
- Demais falhas menores que não afetem a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

4. TEMPOS DE REPARO E ATENDIMENTO

O tempo máximo de reparo deve seguir a tabela abaixo:

Por incidente:

Criticidade	Tempo de Resposta/Início	Tempo de Reparo/Solução
Crítico	Até 15 Min	Até 4h
Criticidade Alta	Até 15 Min	Até 8h



Criticidade Baixa	Até 15 Min	Até 24h
----------------------	------------	---------

Por solicitação:

Tipo	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Remote Hands and Eyes	Até 15 Min*	Até 30min*
Esclarecimento de dúvidas e similares	Até 30 Min*	Até 48h*
Requisições de Serviços e Suporte	Até 15 Min*	Até 24h*

* Para solicitações fora do horário comercial, considerar 30 (trinta) minutos de acréscimo ao tempo de resposta e resolução.

É disponibilizada uma tabela, anexada a este documento, com os principais incidentes para conferência dos tempos de atendimento e resolução.

5. ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS

Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do Serviço, o CLIENTE contatará o Suporte da UNIFIQUE para registro da falha/problema e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como sendo o inicial.

Abertura de Chamados Técnicos: a abertura de chamados técnicos deve ser feita através do número de telefone (47)3380-0808, do Whats App 47 3380 0800 (iniciar a conversa e informar “#datacenter”) ou através do endereço eletrônico suporte.datacenter@redeunifiqu.com.br – Suporte – em operação 24 horas por dia e 7 dias da semana para atendimento de falhas e reclamações sobre os Serviços prestados.

A UNIFIQUE informará ao CLIENTE, através de contato telefônico ou e-mail, a resolução das anormalidades.

6. ESCALONAMENTO

Na ativação do serviço é disponibilizado um escalation list com os responsáveis, telefones e e-mails de cada área.

A utilização do escalation list deve acontecer sempre que não houver um atendimento/retorno satisfatório e/ou conclusivo da solicitação, devendo seguir rigorosamente os contatos partindo do nível 1, Suporte.



Para acionamento do escalation list é necessário que antes tenha havido o registro de um ticket com o Suporte, primeiro nível.

No caso de problemas e reclamações, a UNIFIQUE disponibiliza o canal fale conosco através do site <https://unifiquê.com.br/atendimento/fale-conosco/>

7. DESCONTOS

Caso o SLA apurado esteja inferior ao estabelecido, a UNIFIQUE dará um desconto na mensalidade posterior do CLIENTE conforme a tabela de descontos abaixo.

Fórmula de Cálculo da Indisponibilidade:

$$a = \left(\frac{b \times 100}{c} \right) \text{ Sendo:}$$

A = índice de indisponibilidade.

b = minutos em que o serviço foi considerado totalmente indisponível, de acordo com o relatório encaminhado ao CLIENTE.

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

Tabela de Descontos por Indisponibilidade:

Índice de Indisponibilidade	Desconto na Mensalidade Fixa
000,000 à 000,200	0%
000,201 à 000,500	5%
000,501 à 000,700	8%
000,701 à 001,000	10%
001,001 à 005,000	15%
005,001 à 010,000	20%
010,001 à 015,000	30%
015,001 à 020,000	40%
020,001 à 025,000	50%
025,001 à 100,000	100%

O desconto incidirá somente sobre a parcela fixa da mensalidade e serviço impactado, constante no Termo de Adesão. Eventuais taxas adicionais ou serviços adicionais, não terão desconto referente à quebra do SLA.

O desconto não incide sobre os demais serviços não impactados constantes no termo de adesão.

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



Não será devida qualquer indenização adicional pela UNIFIQUE ao CLIENTE além do desconto descrito no item acima, inclusive, mas não se limitando, a lucro cessante ou dano emergente em decorrência de falhas no serviço atribuíveis a UNIFIQUE.

Não são considerados para efeito de cálculo do SLA os tempos em que a solicitação permanece aguardando um retorno do CLIENTE. Durante este tempo a contagem do SLA será pausada.

TABELA DE TEMPO MÉDIO DE REPARO – INDISPONIBILIDADE

Tipo de Serviço	Serviço	SLA de Reparo
Baremetal	Fonte de alimentação	Até 12 horas
	Memória	Até 12 horas
	Processador	Até 12 horas
	Hard Disk	Até 12 horas
	Sistema Operacional	Até 12 horas
Conectividade de rede	Switch de acesso	Até 4 horas
	Cabeamento estruturado	Até 4 horas
	Roteadores de borda	Até 4 horas
	Conectividade rede WAN	Até 4 horas
	Conectividade rede LAN / Backup	Até 4 horas
	Endereçamento IP	Até 4 horas
	Banda	Até 4 horas
Energia Elétrica	Comunicação com o PDU	Até 4 horas
	Fornecimento de energia estabilizada	Até 4 horas
Climatização	Temperatura acima dos limites estabelecidos nos corredores frios	Até 8 horas
	Umidade acima dos limites estabelecidos	Até 8 horas
Service Desk	Tempo médio de resposta - Tickets	Até 15 minutos
	Tempo médio na fila de espera - Chat e Telefone	Até 5 minutos
	Suporte técnico nível 1- Remote Hands and Eyes	Até 30 min
	Apontamentos de DNS	Até 24 horas
	Formulário de prepostos	Até 24 horas

