

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

Índice

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

FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

| | |
|----------------------|---|
| RAZÃO SOCIAL: | INTERVIA TECNOLOGIA- BRSIP COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS PARA TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA |
| CNPJ: | 07.106.270/0002-01 |
| ENDEREÇO: | Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1681 - Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-011 |
| TELEFONE: | (011) 945386300 |

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

| | |
|------------------------------|----------------------|
| NOME ou RAZÃO SOCIAL: | |
| CPF ou CNPJ: | |
| ENDEREÇO: | |
| INSCRIÇÃO ESTADUAL: | |
| INSCRIÇÃO MUNICIPAL: | |
| TELEFONE: | |
| REPRESENTANTE LEGAL: | Nome: RG: CPF: |

1.3. A fim de estabelecer comunicação com o **CLIENTE**, além das informações supracitadas e da comunicação via Help Desk, serão meios de comunicação válidos nos exatos termos do presente contrato:

| TIPO DE E-MAIL | E-MAIL | FINALIDADE |
|-----------------------|---------------|---|
| PRINCIPAL | | Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HELP DESK, alerta de desativação e comunicados gerais |
| SECUNDÁRIO | | Recebimento de senhas de administração. |
| COBRANÇA | | Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação. |

2. PRAZO

03 (três) meses a contar da data de início da disponibilização das licenças

3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. As características dos serviços, bem como os valores e a periodicidade da cobrança (única, mensal, trimestral e/ou anual) são aquelas previstas na proposta e escolhidas pelo **CLIENTE** no momento da contratação online e estão sujeitos à alteração conforme previsto nas cláusulas e condições gerais a seguir.

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas na Ficha de Contratação, de livre e espontânea vontade e na melhor forma do direito, celebram o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir expostas:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Implantação e consultoria de programa de computador denominado "PABX VIRTUAL".

1.2 O programa "PABX VIRTUAL" consiste em um programa de computador capaz de gerenciar a distribuição da comunicação de voz por meio da rede de internet independentemente pela **CLIENTE**, de forma a permitir a completa substituição de sistemas de PABX convencionais.

1.3 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.

1.4 A licença de uso do software Softphone será contratada pela **CLIENTE** conforme sua conveniência, com os custos respectivos assumidos pelo **CLIENTE**, cabendo ao **CLIENTE** ao promover a instalação desse software, aceitar as condições de utilização do mesmo ditadas pelo fornecedor do direito autoral.

1.5 O programa permite a configuração de múltiplos usuários compartilhando a mesma infraestrutura de comunicação, com total isolamento. Para cada **CLIENTE** é definida uma quantidade de usuários (pessoas que irão utilizar o PABX Virtual).

1.6 O programa 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 para configuração das permissões de uso dos usuários;
- d) Configuração de diferentes identificadores de acesso;
- e) Consulta ao extrato de ligações realizadas;
- f) Painel para telefonista, para acompanhamento do status dos usuários; e
- g) Sistema de caixa postal que pode enviar a mensagem gravada via e-mail.

1.7 O programa tem como principais características, além daquelas do item 1.6, supra:

- 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;
- g) salas de conferência com acesso externo;
- h) Criação de grupos com possibilidade de discar para ramais em sequência ou em paralelo;
- i) URA configurável via web através de arquivos MP3; e

j) Músicas em espera baseadas em arquivos MP3, configuradas pela interface web de administração.

1.8 O programa PABX VIRTUAL permanecerá instalado no data center de escolha e contratação do **CLIENTE** que terá acesso ao mesmo via internet pela **CLIENTE**.

1.9 O presente contrato confere ao **CLIENTE** o direito a eventuais melhorias ou customizações que vierem a ser efetuadas no programa.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto na Ficha de Contratação, a se iniciar na data do início da disponibilização de ambiente para instalação como previsto na cláusula 4.2 adiante.

2.2 Findo o prazo de implantação descrito em proposta o presente será concluído e ficará sujeito a renovações mediante novas solicitações de assistência de acordo com negociações pontuais para manutenção preventiva ou corretiva.

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da disponibilização dos serviços de Implantação e Consultoria de programa de computador ora contratadas, o **CLIENTE** pagará à taxa de instalação e consultoria em parcela unica (conforme 3.2) constante(s) no ato da contratação eletrônica.

3.2. O pagamento pelos serviços contratadas será feito da seguinte forma:

3.2.1. Os Serviços especificados no ato da contratação eletrônica serão cobradas de forma unica e de forma antecipada, neste caso via site de contratações 99 Freelas, o, não incluídos eventuais configurações adicionais não contratadas e previstas no ato da contratação eletrônica e disponível através da Central do Cliente.

3.2.1.1 A cada vez que houver a solicitação e confirmação de serviços não listados, a cobrança será efetuada de forma única e de forma antecipada.

3.2.2 Pela disponibilização de eventuais configurações adicionais contratadas, o **CLIENTE**, pagará, conforme itens, o valor constante no ato da nova contratação eletrônica e disponível através da Central do Cliente.

3.2.1 O pagamento ÚNICO e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas listados na proposta.

3.4 A adição de configurações adicionais, se fará nos termos abaixo:

3.4.1 A ADIÇÃO DE Serviço(S) posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante solicitação formal específica.

3.4.1.1 A partir do registro do pedido de adição de configurações opcionais as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CLIENTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição deverá ele

conceder pré-aviso , na forma do item 11.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço durante o prazo do aviso-prévio.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A parcela única ou parcelada , mediante negociação, será paga como condição para a ativação e início dos serviços e consequente início da vigência do presente contrato.

4.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis contados da aceitação eletrônica do presente contrato e pagamento, respeitando as condições para início dos processos (ambiente de instalação disponíveis e informações para configurações.

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

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do CLIENTE:

5.1.1 Pagar pontualmente as custas deste contrato e despesas referentes a configurações opcionais, como também custos de ambiente e/ou hardwares necessários ao funcionamento do programa .

5.1.2 Informar à qualquer alteração dos dados mencionados na Ficha de Contratação, 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.

5.1.3 Contratar junto a operadoras de conexão com a internet, 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 para acesso e conexão 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, Windows 10 ou Windows 11 .

6. OBRIGAÇÕES DA INTERVIA

6.1 São obrigações da INTERVIA

6.1.1 Prestar a implantação e suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" da **intervia** <https://interviatecnologia.com.br>, mediante solicitação registrada..

6.1.2 Informar ao **CLIENTE**, 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 dos serviços oferecidos, 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 configurações ou licenças acessórias que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade dos serviços 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 ou das configurações adicionais, 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.

6.1.6. Disponibilizar através as instruções que possibilitem que o programa de PABX VIRTUAL e as licenças sejam utilizados corretamente pela **CLIENTE**.

6.2. **Serão excludentes de responsabilidade** qualquer hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior, desastres naturais, interrupções em larga escala de utilidades essenciais e/ou outros eventos climáticos que impactem a infraestrutura da **SERVIDOR** impossibilitando a total ou parcial execução do contrato, bem como ocasione a perda de dados. Nesse caso, a **INTERVIA** deverá notificar o **CLIENTE** da ocorrência do referido evento e envidará os melhores esforços para a resolução.

7. 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 das licenças será enviada, para o endereço eletrônico de "e-mail" (PRINCIPAL) constante na Ficha de Contratação, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.1.1 À opção do **CLIENTE**, 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 **CLIENTE**.

7.1.2 Apenas o endereço eletrônico de e-mail cadastrado pelo **CLIENTE** 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 **CLIENTE** uma vez que a **INTERVIA** 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 **INTERVIA** 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 **INTERVIA**.

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 dos serviços o conteúdo do "site criado", incluindo imagens, textos e personalização será mantido por 10 (dez) dias. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

9. INTERRUPTÃO DAS LICENÇAS A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da disponibilização dos serviços a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**

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 **CLIENTE** 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 disponibilização dos serviços a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1. A **INTERVIA** não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** 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.

10.2 As Partes declaram que irão tratar dados pessoais em conformidade com a Lei 13.709/18 (LGPD) e outras leis aplicáveis às atividades das Partes relacionadas à proteção de dados e privacidade e garantir que seus empregados, agentes e subcontratados também o façam.

10.3 As Partes garantem que todos os dados pessoais eventualmente compartilhados no âmbito deste Contrato foram obtidos legalmente de acordo com os requisitos da LGPD e que possuem o direito de tratá-los e de compartilhá-los com a outra Parte.

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, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IPCA 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 **INTERVIA** 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 **INTERVIA** a suspender a prestação da disponibilização 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 a licença continuar a ser disponibilizada 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, 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 **CLIENTE**, 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, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

12.2 Para o reinício da disponibilização dos serviços, em caso de repristinação, será cobrada do **CLIENTE** uma taxa correspondente a 30% (trinta) do contrato, sendo que o reinício da disponibilização 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 **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **INTERVIA** 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 à licença básica, seja em relação às configurações 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 na Ficha de Contratação.

14.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de configurações 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 **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **INTERVIA** denominado "HELP DESK", acessível pelo "site" <https://www.interviatecnologia.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 **INTERVIA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **INTERVIA**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

15.2 A **INTERVIA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de 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 **CLIENTE** aos serviços contratados e não ao disponibilizados nos servidores da **CLIENTE**, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA.

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o **CLIENTE** se valerá para utilizar os programas ora programados.
- b) Falhas de configuração e utilização do PABX VIRTUAL, de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inadequada.

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 disponibilização das licenças contratadas 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 **CLIENTE**.

15.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **INTERVIA** gerará para a **CLIENTE** o direito de receber descontos sobre os valores dos serviços devidos à **INTERVIA** 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:

- 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;
- 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
- 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
- 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 **CLIENTE** pleitear a imediata rescisão do presente, 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 dos serviços, devendo eventuais configurações opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

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

16. DECLARAÇÕES DO CLIENTE

16.1 Declara o **CLIENTE** 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 <https://www.interviatecnologia.com.br>

16.2 D ECLARA, mais, o **CLIENTE**, 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 **CLIENTE** 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 ficará disponível através do "site" <https://www.interviatecnologia.com.br>

17.2 A **INTERVIA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, devendo informar ao **CLIENTE** tais alterações.

17.2.1 As alterações que beneficiem o **CLIENTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguirá à divulgação das novas condições pelo "site" <https://www.interviatecnologia.com.br>, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

17.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação para novos contratos das licenças contratadas, a continuidade da disponibilização destes serviços em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **INTERVIA**.

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

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

17.4.2. Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional o valor do mesmo será deduzido das trimestralidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

17.4.3. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **INTERVIA** comunicará esse fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

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 <https://www.interviatecnologia.com.br>.

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.

São Paulo, 11 de março de 2024.

INTERVIA TECNOLOGIA