

SOLICITAÇÃO DE REGISTRO DE MINUTA, CONTRATO MODELO OU PADRÃO

ILUSTRÍSSIMO SENHOR OFICIAL DO REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE SANTA RITA DO PASSA QUATRO/SP

THS PROVIDER SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA ME, com sede à Rua Victor Meirelles nº 767 B, nesta cidade e comarca, através de seu representante legal abaixo assinado, vem requerer a Vossa Senhoria o **REGISTRO** do anexo constante de: **CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – SCM.**

P.Deferimento.

Santa Rita do Passa Quatro, 01 / 08 / 2011.

FIRMAS



THS PROVIDER SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA ME
CNPJ/MF sob nº 09.633.382/0001-65

Maura Arioli Roberto
Escritor

Maura Arioli Roberto
Escritor Autorizada

Cartório de Registro Civil das Pessoas Naturais
Orivaldo João Bordin - Oficial Registrado
Rua Victor Meirelles, 481 - Centro - CEP 13670-970 - Fone/Fax: (19) 3582-5375 - Sta. Rita do Passa Quatro - SP

Reconheço por semelhança a firma de: **JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.**

Sta Rita do Passa Quatro, 02 de agosto de 2011.
Em testO _____ da verdade.

MAURA ARIOLI ROBERTO - Escritor Autorizada
(092170611983, 301)

FIRMA 1
09217AA039667

VALIDO SOMENTE COM O SELLO DE AUTENTICIDADE SEM EMENDAS E/OU RASURAS

VERSO EM BRANCO

CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SCM

Pelo presente instrumento padrão, de um lado, **THS PROVIDER SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA ME**, Provedora de Acesso à Rede Mundial de Computadores "Internet" e devidamente autorizada a prestar Serviços de Comunicação Multimídia pela ANATEL, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.633.382/0001-65, com sede à Rua Victor Meirelles nº 767 B, na cidade de Santa Rita do Passa Quatro, Estado de São Paulo, doravante denominada simplesmente por sua marca nominativa "**THS PROVIDER**", e a pessoa física ou jurídica doravante denominada simplesmente "**CONTRATANTE**", como tal devidamente identificada no Termo de Adesão ou no banco de dados eletrônico da **THS PROVIDER**, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento, celebram o presente Instrumento padrão, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

I - DO OBJETO

I.1- O objeto do presente contrato padrão é a prestação de serviço pela **THS PROVIDER** de acesso pela **CONTRATANTE** à Rede Mundial de Computadores "Internet", com as características constantes no respectivo Termo de Adesão.

I.2. O Termo de Adesão é o documento assinado eletronicamente, através do site www.thsprovider.com.br ou formalmente em papel, onde o contratante adere às cláusulas e condições deste instrumento padrão, com todas as condições de acesso, formas de pagamento e declarações, tornando parte integrante e indivisível do mesmo.

I.3- O produto SCM **THS PROVIDER**:

- a) SERVIÇO:** É o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de telecomunicação.
- b) SOLUÇÃO:** É o conjunto de SERVIÇOS descritos nos Anexos a este Contrato padrão.
- c) CONDIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO:** É o documento, termo de adesão, vinculado a este Contrato padrão que descreve detalhadamente o SERVIÇO contratado pelo **CONTRATANTE**.
- d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, voz e

VERSO EM BRANCO

imagem), utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma área de prestação de serviço.

I.4- É expressamente vedado a **CONTRATANTE**, durante a vigência do presente instrumento padrão alienar, de forma gratuita ou onerosa, doar ou transferir no todo ou em parte, o objeto do presente contrato padrão ou os direitos dele decorrente salvo com a expressa concordância da **THS PROVIDER**.

II - DA INFRAESTRUTURA

II.1- O meio físico necessário à prestação de serviço objeto deste contrato padrão.

II.2- A prestação de serviços objeto deste contrato padrão não está condicionada ao fornecimento ou oferta de qualquer outro produto, serviço ou facilidade.

II.3- A **THS PROVIDER** se compromete a zelar pelo sigilo e confidencialidade dos dados e informações transmitidos ou fornecidos pela **CONTRATANTE**.

II.4- As construções e instalações de infraestruturas deverão obedecer às leis e normas técnicas que lhe são próprias, as quais serão rigorosamente observadas pela **THS PROVIDER**.

II.5- A **THS PROVIDER** se obriga a prestar os serviços contratados de acordo com os parâmetros de qualidade estabelecidos pela ANATEL, constante no Capítulo II do Título IV do Regulamento aprovado pela Resolução 272, artigo 47.

III - DOS EQUIPAMENTOS E DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

III.1 - Os equipamentos relacionados na "Ordem de Serviço de Instalação" são de propriedade exclusiva da **THS PROVIDER**, cedidos a **CONTRATANTE** em regime de comodato e serão retirados ao término do contrato padrão, não podendo a **CONTRATANTE**, em hipótese alguma, efetuar neles qualquer alteração ou modificação ou danificar-lhes a estrutura interna ou externa.

III.2- A quebra ou defeito dos equipamentos de propriedade da **THS PROVIDER** na vigência deste contrato padrão, resultante do uso indevido ou causado por dolo, mau uso, intervenção não autorizada, realocação ou redirecionamento, por conta da **CONTRATANTE**, serão de sua exclusiva responsabilidade e deverão ser indenizados a **THS PROVIDER** pelo valor de mercado à época da substituição ou conserto, incluído-se o valor integral do equipamento, mão de obra e visita técnica, na próxima fatura mensal.

III.3 - A **CONTRATANTE**, ao término da prestação dos serviços, devolverá o material a que se refere o item anterior em perfeito estado, respondendo pelos danos a que der causa, excluindo-se aqueles causados pelo desgaste natural e depreciação durante a vigência do contrato padrão. A não devolução implicará na cobrança automática dos valores correspondentes na forma acima descrita.

III.4 - As mudanças de endereço originadas por alteração de residência do **CONTRATANTE** ou a simples realocação dos equipamentos no endereço constante no Item 1 do termo de adesão deverá ser feita exclusivamente pela **THS PROVIDER**, através de seus técnicos capacitados, sendo que as mesmas serão objeto de cobrança de taxa de reinstalação.

III.5 Como condição para a prestação do SERVIÇO, o **CONTRATANTE** deverá atender aos requisitos técnicos eventualmente explicitados neste Contrato padrão, Anexos ou termo de adesão.

III.5.1. Salvo disposição em contrário, será de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** o provimento dos requisitos técnicos, arcando com os riscos e custos a ele inerentes.

III.5.2. Quando o **CONTRATANTE** utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente da **THS PROVIDER**, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as conseqüências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

III.5.3. Além do disposto acima, considera-se como condição para a prestação do SERVIÇO a realização de testes da conexão da rede de telecomunicações.

III.6 O prazo de instalação será aquele indicado nos Anexos ou no termo de adesão.

III.7. Para os SERVIÇOS que se utilizarem, direta ou indiretamente, dos benefícios da Internet, fica desde já registrado que independentemente da ação ou vontade da **THS PROVIDER**, fatores externos podem influenciar diretamente na qualidade/velocidade dos SERVIÇOS.

III.7.1. Por características intrínsecas à Internet, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

III.8. O **CONTRATANTE** tem ciência que o SERVIÇO poderá ficar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) ou por outros fatores fora do controle da **THS PROVIDER**. Interrupções do SERVIÇO, causadas, comprovadamente, pelo **CONTRATANTE** ou por eventos de força maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **THS PROVIDER** previstas neste contrato padrão.

VERSO EM BRANCO

III.9. Caso o **CONTRATANTE**, se recuse a receber o **SERVIÇO** e/ou **SOLUÇÃO**, após a assinatura deste Contrato padrão, o **CONTRATANTE** deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente a **THS PROVIDER** tenha realizado, ou pagar uma multa compensatória de 10% (dez por cento) calculada sobre a média das 12 (doze) primeiras mensalidades, o que for maior e a critério da **THS PROVIDER**.

IV - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DO SUPORTE TÉCNICO

IV.1 - A velocidade da Banda Larga **THS PROVIDER**, será de livre e exclusiva escolha da **CONTRATANTE**, conforme os planos pré-definidos pela **THS PROVIDER** constantes Termo de Adesão.

IV.2 - Qualquer que seja a o plano de acesso escolhido pela **CONTRATANTE**, considerando-se as características típicas dos produtos de acesso compartilhado, a **THS PROVIDER** garantirá um mínimo de 10% (dez por cento) da velocidade contratada dentro da sua própria rede, não tendo responsabilidade sobre a velocidade de acesso a quaisquer conteúdos de terceiros.

IV.3 - Com o propósito de atender a priorização de tráfego para usuários com perfil de baixa utilização, com a limitação especificada no termo de adesão, **THS PROVIDER** utilizará, a seu exclusivo critério, todos os recursos técnicos que julgar necessários para atingir esse objetivo, sem prejuízo da garantia mínima apresentada.

IV.4- O suporte à **CONTRATANTE**, com o objetivo de solucionar dúvidas exclusivamente com relação à conexão da Rede Internet, será prestado ininterrupta e gratuitamente pelos telefones e e-mails citados no Termo de Adesão.

IV.5 - A **THS PROVIDER** não assume qualquer responsabilidade por problemas ou softwares instalados no equipamento do usuário, sendo de sua total responsabilidade a instalação, respeito aos direitos autorais e zelo dos mesmos. Caso haja necessidade de suporte "in loco" no equipamento do cliente, será cobrado uma taxa de "Visita Técnica" levando-se em consideração o local, a complexidade e o tempo de duração dos serviços prestados, conforme tabela própria.

V - DAS RESPONSABILIDADES E SUA LIMITAÇÃO

V.1- O nome de usuário e senha de acesso da **CONTRATANTE**, são pessoais e intransferíveis, sendo de sua exclusiva responsabilidade o sigilo e cuidado a que faz jus, não respondendo ou responsabilizando a **THS PROVIDER** por qualquer dano ou prejuízo decorrente do uso indevido, incorreto, inadequado ou impróprio, inclusive quanto ao acesso a conteúdos destinados a maiores de 18 anos.

verso em branco

V.2- É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE**, a perda ou dano causados a dados de qualquer espécie, inclusive por invasão de vírus, trojans, cavalos de tróia e outros malwares porventura contraídos por seu equipamento através da internet além de outros danos causados pela má utilização dos serviços de conexão.

V.3. A responsabilidade relativa a este Contrato padrão será sempre subjetiva e limitar-se-á aos danos diretos/emergentes, desde que devidamente comprovados pela PARTE prejudicada e limitados à média das transações realizadas pelas PARTES no âmbito deste contrato padrão, nos últimos doze meses, imediatamente anteriores ao fato.

V3. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato padrão ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência, limitações ou falhas técnicas impostas às PARTES ou por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações.

V4. Não serão motivos de rescisão contratual ou de responsabilização da **THS PROVIDER** as suspensões temporárias da conexão Internet, decorrentes de serviços de manutenção periódica nos equipamentos da **THS PROVIDER**, assim como decorrentes de interrupção dos serviços de telecomunicações prestados pelas concessionárias, e ainda decorrentes de casos fortuitos ou de força maior.

V.5 Se qualquer das partes, em qualquer tempo, deixar de observar os termos deste contrato padrão e a outra parte deixar de exigir seu cumprimento, tal não significará novação ou renúncia dos direitos decorrentes desta avença.

V.6 Em que pese a **THS PROVIDER** se utilize de avançadas tecnologias, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência de vírus nos conteúdos, armazenados, difundidos, transmitidos, recebidos, obtidos, colocados à disposição, ou ainda acessíveis por meio da utilização dos serviços contratados, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento do **CONTRATANTE** ou nos documentos eletrônicos e armazenados ou transmitidos desde o equipamento do **CONTRATANTE**.

V.7 Diante do previsto no item anterior, a **THS PROVIDER SE EXIME DE QUALQUER RESPONSABILIDADE PELOS DANOS E PREJUÍZOS DE QUALQUER NATUREZA QUE POSSAM DECORRER DA PRESENÇA DE VÍRUS OU DE OUTROS ELEMENTOS NOCIVOS NOS CONTEÚDOS E QUE, DESTA FORMA, POSSAM PRODUZIR ALTERAÇÕES E/OU DANOS NO SISTEMA FÍSICO E/OU ELETRÔNICO DOS EQUIPAMENTOS DO CONTRATANTE**

VI - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

VI.1- Não veicular mensagens que possam vir a ser consideradas ofensivas ou subversivas aos princípios éticos, morais e legais, bem como propagandas não autorizadas, tais como "spam", "vírus", "mail-bomb", "trojans" e outros. Na hipótese de veiculação indevida, nos termos acima, a **CONTRATANTE** será direta e exclusivamente responsabilizada, terá a conexão interrompida e o contrato padrão será rescindido de pleno direito, arcando a **CONTRATANTE** com os ônus decorrentes.

VI.2- Em relação aos códigos e senhas privativos, a **CONTRATANTE** deverá:

(a). Assumir integral responsabilidade por si e por terceiros na sua utilização, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes;

(b). Proteger a identificação de acesso à rede Internet recebida da **THS PROVIDER**, constituída pelo nome de usuário e senha de acesso privativos que são intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de alienação onerosa ou gratuita, comercialização, doação, empréstimo ou comodato;

(c). A **CONTRATANTE** poderá solicitar a mudança da senha de acesso, desde que não haja impossibilidade técnica definida segundo critérios específicos da **THS PROVIDER**.

VI.3- Considerando-se os padrões de conduta vigentes para utilização da rede Internet, definidos ou não na legislação, a **CONTRATANTE** deverá abster-se de:

(a). Invadir a privacidade de outros usuários, seja na busca de acesso a senhas e dados privativos, modificar arquivos que não sejam de sua autoria ou assumir a identidade de terceiros;

(b). Desrespeitar as leis de direito autoral e de propriedade intelectual;

(c). Prejudicar intencionalmente outros usuários da rede Internet, através do desenvolvimento de programas, acesso não autorizado a computadores e alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede;

d) Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento padrão, é responsabilidade do **CONTRATANTE**:

d1. Mediante prévio aviso, permitir e facilitar o acesso dos técnicos da **THS PROVIDER** e prepostos, devidamente credenciados, para eventuais intervenções nos equipamentos instalados em seu ambiente, e que façam parte do objeto deste Contrato padrão, inclusive para manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades.

d2. Submeter à prévia aprovação da **THS PROVIDER** quaisquer materiais publicitários que envolvam ou mencionem o SERVIÇO.

- d3. Providenciar equipamento de interconexão de rede dentro dos padrões específicos para o funcionamento do SERVIÇO e que obedeça aos requisitos mínimos homologados pela **THS PROVIDER** e ANATEL.
- d4. Permitir que a **THS PROVIDER** remova todos os equipamentos, objetos deste e instalados no ambiente do **CONTRATANTE**, qualquer que seja a forma de cessação ou suspensão do SERVIÇO contratado.
- d5. Providenciar em suas dependências, local adequado e infra-estrutura necessária (salas de equipamento, bases, abrigos, tubulações, blindagens eletromagnéticas, sistema de aterramento, sistema ininterrupto de energia, sistema de climatização, sistema de proteção contra descargas atmosféricas) à correta instalação e funcionamento dos equipamentos terminais, quando aplicáveis.
- d.5.1. Além disso, assumir os riscos e responsabilidades inerentes como usuário do SERVIÇO, providenciando, se assim entender necessário, sistemas de redundância de telecomunicações, *crash recovery*, *back-up* de dados permanentes, *no-breaks*, entre outros.
- d6. Utilizar os equipamentos colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterá-los ou ceder a terceiros os equipamentos ou os SERVIÇOS obtidos por seu intermédio.

VII OBRIGAÇÕES DA THS PROVIDER

VII.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento padrão é responsabilidade da **THS PROVIDER**:

VII.1.1. Observar todos os critérios técnicos e operacionais previstos nos documentos que integram este Contrato padrão, conforme aplicável.

VII.1.2. Prover a infra-estrutura técnica necessária para gerenciar local ou remotamente os SERVIÇOS adquiridos pelo **CONTRATANTE**.

VII.1.3. Garantir o suporte técnico ao SERVIÇO por meio do SAC, mantendo infra-estrutura de técnicos especializados para prestação dos SERVIÇOS, conforme especificado.

VII.1.3.1 Realizar seus melhores esforços para garantir, individualmente, os SLA's eventualmente aplicáveis (Garantia de Desempenho dos Serviços Contratados).

VII.1.4.1. Na eventualidade de descumprimento do SLA, serão apurados os eventos de não cumprimento e, constatada a responsabilidade da **THS PROVIDER**, esta deverá realizar os créditos pertinentes ao **CONTRATANTE** nos futuros Documentos de Cobrança frente aos SERVIÇOS contratados. A **THS PROVIDER** não realiza depósitos de numerários ou ressarcimento em espécie.

VII.1.4.2. Ademais, a **THS PROVIDER** utilizará todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade contratada pelo **CONTRATANTE**, nos padrões

de mercado, quando se tratar de serviços de Internet. Todavia, o **CONTRATANTE** tem ciência e concordância que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na INTERNET (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da **THS PROVIDER**.

VIII – DO PREÇO E DOS PERÍODOS DE FATURAMENTO

O preço da assinatura será o estabelecido conforme Termo de Adesão, fornecido ao **CONTRATANTE** na ocasião da assinatura ou aceite eletrônico do mesmo, levando-se em consideração a velocidade de acesso, e serão cobrados sempre na modalidade mês cheio, com exceção do período pró-rata do início e de término do serviço, assim como nas eventuais alterações de modalidade de acesso e/ou data de vencimento da fatura. O vencimento mensal ocorrerá no dia previsto no Termo de Adesão.

IX – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

IX.1. O prazo de vigência do SERVIÇO será o especificado no termo de adesão .

IX.2. Caso o **CONTRATANTE** proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito à **THS PROVIDER** com 30 (trinta) dias de antecedência, solicite *downgrade* ou der causa à rescisão e/ou interrupção do SERVIÇO, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.

IX.2.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão contratual.

IX.2.2. A multa referente à solicitação de *downgrade* corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

IX.2.3. Caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar à outra parte por escrito até o término da vigência do SERVIÇO, previsto no Termo de Adesão. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

IX.4. O presente contrato padrão poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa, for

notificada e não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação com serviços equivalentes ao contratado:

- a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato padrão, incluindo aquelas referentes a pagamentos;
- b) Cancelamento e/ou rescisão, pela **THS PROVIDER**, de serviço considerado imprescindível à prestação do SERVIÇO contratado;
- c) Impossibilidade técnica de prestação do SERVIÇO, ainda que superveniente;
- d) Transferência de titularidade dos SERVIÇOS pelo **CONTRATANTE**;
- e) Retirada do SERVIÇO do rol de produtos e serviços oferecidos pela **THS PROVIDER**;
- f) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO;
- g) Se quaisquer das Partes ajuizar pedido de recuperação judicial ou ter homologado plano de recuperação extrajudicial, ou lhe for requerida ou decretada falência ou, ainda, quando sua insolvência se manifestar por meio de protestos de títulos de qualquer espécie ou execuções;
- h) mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias nas seguintes hipóteses:
 - h1) de ocorrência de fatos ou situações comprovadamente causadas pela outra Parte e que importem em descrédito comercial da outra Parte;
 - h2) de caso fortuito ou de força maior que impeça o cumprimento das obrigações previstas no presente Contrato padrão por prazo superior a 30 (trinta) dias, hipótese em que as Partes ficarão dispensadas de pagar quaisquer indenizações;
 - h3) em razão da mudança de controle societário de qualquer das Partes ou de sua reorganização societária, através de fusão, incorporação e cisão, salvo se a sociedade sucessora possuir, a critério da outra Parte, capacidade econômica, técnica e financeira para assumir os direitos e obrigações constantes do presente Contrato padrão.

IX.5. A exclusivo critério da **THS PROVIDER**, esta poderá suspender os SERVIÇOS ou rescindi-los caso o **CONTRATANTE**, seus prepostos ou terceiros a ele vinculados exerçam uma ou mais atividades descritas abaixo:

- a) Remeter publicidade de qualquer classe e comunicações com fins de venda ou outras de natureza comercial a uma série de pessoas sem que ter sua solicitação prévia ou consentimento (conhecido como *spam*);
- b) Remeter quaisquer outras mensagens não solicitadas nem previamente consentidas a uma série de pessoas;
- c) Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas nem previamente consentidas;
- d) Qualquer atividade que infrinja ou faça uso não apropriado dos direitos de propriedade intelectual de um terceiro, como copyright, marcas registradas, segredos comerciais, pirataria de software, patentes, etc;
- e) Promover quaisquer atividades ou ações que violem os direitos de intimidade pessoais de outros, incluindo à coleta e distribuição de informação de usuários

- da Internet sem sua autorização, exceto quando isto seja permitido pela lei aplicável;
- f) Enviar, armazenar, compartilhar, mostrar ou tornar disponível pornografia infantil ou material obsceno;
 - g) Acessar ilegalmente, sem autorização ou tentar superar medidas de segurança de computadores ou redes que pertençam a um terceiro (conhecido como "hacking"), assim como qualquer atividade prévia ao ataque de um sistema para recolher informações sobre ele;
 - h) Distribuir informação relativa à criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Tróia, "pinging", "flooding", "mailbombing", "phising" ou ataques de denegação de SERVIÇOS. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;
 - i) Usar os SERVIÇOS com propósitos ilegais ou na violação de qualquer lei, regulamento aplicável ou no não cumprimento da política de outros provedores de Internet, sítios web, chats, etc;
 - j) Quando do uso dos SERVIÇOS, haja indícios de desvio nos padrões técnicos ou fraude;
 - k) Ajudar ou permitir a qualquer pessoa realizar as atividades descritas anteriormente.

X- DA FORMA DE PAGAMENTO

X.1- O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado respeitando-se o dia e a forma de pagamento definidos no Termo de Adesão, optado pelo **CONTRATANTE** no ato da assinatura deste instrumento padrão.

X.2- O não recebimento do boleto de cobrança não será justificativa para o não pagamento das obrigações contratadas, devendo a **CONTRATANTE**, neste caso, buscar junto a THS PROVIDER ou no próprio site www.thsprovider.com.br, link central do assinante, 2a. Via de boleto, a reimpressão do referido boleto bancário.

X.3- O não pagamento na data prevista, acarretará a **CONTRATANTE**, além interrupção da conexão :

- a)• Correção monetária pelo IGP-M da FGV – Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas ou por outro que venha a substituí-lo;
- b)• Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor total do débito calculado da data do vencimento até a data do efetivo pagamento;
- c) Multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor do débito, cobrada de uma única vez.

X.4- Em caso de atraso no pagamento da mensalidade, a **THS PROVIDER** reserva-se ao direito de suspender sumaria e automaticamente os serviços

prestados à **CONTRATANTE** até o eventual pagamento, sem prejuízo das medidas legais, judiciais ou extrajudiciais necessárias para o cumprimento deste Instrumento padrão, independente de interpelação ou notificação.

X.5- O contratante desde já autoriza o envio de seus dados aos cadastros de inadimplentes, e/ou Cartório de Protestos independentemente de aviso prévio após 30 (trinta) dias do vencimento.

XI- DOS REAJUSTES DE PREÇOS .

Os preços para os serviços objeto deste Instrumento padrão, serão reajustados anualmente pelo IGP-M da FGV – Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas ou por outro que venha a substituí-lo.

XII - DISPOSIÇÕES GERAIS

A **CONTRATANTE** declara e garante, expressamente, para todos os fins de direito:

- Possuir capacidade jurídica, na forma da legislação civil, para celebrar este contrato padrão;
- Ter conhecimento técnico necessário para utilizar os produtos e serviços contratados e ser responsável pela utilização;
- Ter capacidade financeira para suportar os encargos decorrentes deste contrato padrão;
- Reconhecer que o presente instrumento padrão se formaliza, vinculando as partes, mediante o aceite na “Ordem de Serviço de Instalação” ou do primeiro acesso realizado pelo cliente, com o nome de usuário e senha fornecidos pela **THS PROVIDER**;
- Que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste instrumento padrão e do Termo de Adesão eletrônico ou impresso.

XIII – ENDEREÇOS FÍSICOS E ELETRÔNICOS E TELEFONES DE INTERESSE DA CONTRATANTE :

ANATEL - SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 – DF;

Endereço eletrônico da ANATEL - www.anatel.gov.br/biblioteca;

Telefone da Central de Atendimento da Anatel - 133;

ENDEREÇO ELETRONICO DA THS PROVIDER : www.thsprovider.com.br ;

VERSO EM BRANCO

Central de Atendimento - (19) 3582-2711 para ligações locais e 0800-941-6477
para ligações interurbanas ou números constantes no Termo de Adesão.

XIV - DO FORO

Fica eleito pelas partes o Foro da Cidade e Comarca de **Santa Rita do Passa Quatro**, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente instrumento padrão.

O local e data de aceite são aqueles constantes na página de cadastramento, no Termo de Adesão e no banco de dados eletrônico da **THS PROVIDER**, que para todos os efeitos fazem parte integrante deste instrumento padrão.

Registro de Títulos e Documentos de Santa Rita do Passa Quatro – SP

Contrato Padrão de Prestação de Serviço SCM THS PROVIDER



THS Provider Serviços de Comunicação Multimídia Ltda. ME

Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Sta. Rita do Passa Quatro

Protocolado em 04/08/2011, sob nº 7061	Esc...R\$	72,35
Registrado sob nº 7056 e Microfilmado sob nº 2626	Est...R\$	22,29
Natureza: Registro sem valor	IFESP.R\$	16,50
Sta. Rita do Passa Quatro, 05/08/2011	RCiv...R\$	4,13
	TJ...R\$	4,13
	Cond...R\$	0,00
	Total.R\$	119,40

Bruno Miskulin Bianco Nonato

Bruno Miskulin Bianco Nonato - Escrevente Autorizado

CONTRATANTE

Testemunhas:

VERSO EM BRANCO

ANEXO - I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - *Service Level Agreement* - SLA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas neste Contrato padrão, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO, exclusivamente para prestação dos serviços de comunicação multimídia da **THS PROVIDER**.

1.2. A **THS PROVIDER** alocará recursos e sistemas de suporte de forma a garantir ao **CONTRATANTE** as melhores condições de acesso e transporte das informações e de utilização dos recursos pertinentes aos serviços oferecidos, respeitando-se o escopo definido para os mesmos.

1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:

1.3.1. Pesquisa e entendimento das necessidades do **CONTRATANTE**;

1.3.2. Garantia de que os objetivos do **CONTRATANTE** estão alinhados com os objetivos da **THS PROVIDER**;

1.3.3. Estabelecimento claro de metas e objetivos a serem atingidos; e

1.3.4. Definição clara de responsabilidades.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato padrão, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

3. DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato padrão, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **THS PROVIDER**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **THS PROVIDER**, mas sim indicador de excelência técnica.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

4.1. A **THS PROVIDER** desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, 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 manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, em 99% (noventa e nove por cento) do tempo, em cada mês civil.

4.2. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade} = (\text{TR}/43200) * 2,$$

onde TR = Σ "Tempo de Reparo por Interrupção" ocorridos no mês, em minutos.

4.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, 12 (doze) horas.

VERSO EM BRANCO

5. TIPOS DE OCORRÊNCIA

5.1. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo dos serviços, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência:

5.1.1 Interrupção: quando o **CONTRATANTE** se encontra impossibilitado do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à **THS PROVIDER**.

6. TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA

6.1. Para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço:

6.1.1. Requisição: quando o **CONTRATANTE** solicita algum serviço adicional ou novo serviço.

6.1.2. Ajuda: quando o **CONTRATANTE** solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela **THS PROVIDER**.

6.2. O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo **CONTRATANTE** até o seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço, para os eventos do tipo "Requisição", ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos do tipo "Ajuda".

6.3. O tempo de atendimento não deverá ser superior a 72 (setenta e duas) horas, salvo nos casos onde o atendimento à solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.

6.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados do **CONTRATANTE** junto à **THS PROVIDER**, excetuadas os casos previstos no item 6.1 acima, deverá a **THS PROVIDER** avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

7. TEMPO DE REPARO

7.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo **CONTRATANTE** ou ocorrência de evento dos tipos Interrupção, até a completa resolução do problema ou re-estabelecimento do fornecimento dos serviços.

7.2. O tempo de Reparo será computado por meio do sistema da **THS PROVIDER**, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato padrão.

7.3. Para os serviços que compõem a solução disponibilizada ao **CONTRATANTE**, objetivo da **CONTRATADA** é reparar os serviços no tempo máximo de até 04 (quatro) horas por interrupção.

8. PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA

8.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao **CONTRATANTE** na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

8.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à **THS PROVIDER**, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

D = I X P

Onde : D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = fator de indisponibilidade

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

8.1.2 Os preços mensais dos serviços são os constantes dos contratos firmados pelas partes.

8.1.3 Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global **THS PROVIDER**.

8.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 8.1. acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

8.3. A **THS PROVIDER** estabelece no item 8.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela **THS PROVIDER**, o **CONTRATANTE** fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 8.1, que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada.

8.4. Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o **CONTRATANTE** a reclamar, razão pela qual a **THS PROVIDER** estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

8.5. A **THS PROVIDER** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela **THS PROVIDER**;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do **CONTRATANTE**;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos do **CONTRATANTE** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **CONTRATANTE**;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **CONTRATANTE** junto a terceiros;

(v) serviços por qualquer meio 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.

9. PROCESSO DE REVISÃO

9.1. Sempre que houver alteração na solução **THS PROVIDER** para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, o contrato de SLA deverá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

VERSO EM BRANCO