

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO DE HOSPEDAGEM DE DADOS E APLICAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS – “HOSTING” v.1/2012

Pelo presente instrumento particular, de um lado, **GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF nº 03.420.926/0001-24, com sede na cidade de Maringá, estado do Paraná, na Rua João Paulino Vieira Filho, nº 752, 2º andar, Novo Centro, neste ato devidamente representada em conformidade com o seu “Contrato Social”, doravante denominada **GVT**, e de outro lado o **CLIENTE**, devidamente qualificado no Termo de Contratação de Serviços – TCS, parte integrante e indissociável a este instrumento, documento este assinado pelos representantes legais do **CLIENTE**, acordam conforme cláusulas descritas abaixo;

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO.

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços de Hosting que consiste na locação por parte do CLIENTE de uma infra-estrutura computacional composta pelos Equipamentos descritos na cláusula 1.9 abaixo, além da locação dos Equipamentos, a GVT prestará os serviços de instalação física/lógica, configuração e manutenção (preventiva e corretiva) dos Equipamentos ora locados para a armazenagem dos dados do CLIENTE, doravante denominado Serviços. Os Serviços serão prestados conforme descrito no Anexo I deste Contrato, Anexo I- Condições Técnicas.

1.2. Na execução dos Serviços, serão levados em consideração os termos dos Anexos indicados abaixo, que integram o presente Contrato como se nele estivessem transcritos:

1.2.1. Anexo I – Condições Técnicas

1.2.2. Anexo II – Formulário de Aceitação do Serviço de Hosting

1.2.3 Anexo III – TCS – Termo de Contratação de Serviços.

1.2.4 Anexo IV – Acordo de Níveis de Serviço – SLA.

1.3. Para a formalização das condições comerciais dos Serviços, tais como preço, local, vigência, discriminação dos serviços contratados e demais características, o **Cliente** assinará o TCS – Termo de Contratação de Serviços, cujos termos farão referência ao presente Contrato e a este estará vinculado.

1.4. O uso dos Serviços pelo Cliente implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de Serviços contratados.

1.5. A GVT se reserva ao direito de criar, modificar e excluir as características dos Serviços ofertados através deste contrato, incluindo as informações constantes nos formulários utilizados, as condições técnicas do Serviço, os anexos do presente Contrato e as condições de níveis de serviço – Service Level Agreement (SLA). Em todos os casos, as alterações substanciais que eventualmente afetem o **Cliente** serão previamente informadas ao mesmo com a antecedência devida.

1.6. O Cliente estará sujeito a limites de quantidade e desempenho dos Serviços, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de Serviço contratado, bem como decorrentes de fatores externos alheios à vontade ou interferência da GVT.

1.7. Em todos os casos, os serviços solicitados pelo Cliente para prestação pela GVT estarão sujeitos à prévia análise de viabilidade técnica pela GVT, somente após essa análise concluída a contratação dos Serviços de interesse do **Cliente se efetivará**.ou não pela GVT.

1.8. Nos casos em que o Cliente tenha interesse na contratação dos Serviços, o Cliente deverá conectar tais serviços a serviços de telecomunicações podendo esses serviços de telecomunicações estarem de acordo com os padrões de serviços de conectividade descritos no Anexo I abaixo.

1.9. Por Equipamentos pode ser entendido qualquer bem, incluindo, mas não se limitando a, servidores, racks, switches, roteadores, PABX, dispositivos de tecnologia da informação, dentre outros, de propriedade exclusiva da GVT ou de terceiros, que servirão para a execução dos Serviços Contratados. Os Equipamentos locados estão especificados no Termo de Contratação de Serviço.

1.10. O **Cliente** deverá indicar o Responsável Técnico para gerir os dados e aplicações armazenados nos Equipamentos de propriedade da GVT ora locados. É de conhecimento do Cliente que o profissional indicado será o solicitante e aprovador de serviços, ações ou atividades a serem executadas pela GVT ou terceiros nos seus Equipamentos, sendo que a GVT não se responsabiliza por qualquer ato praticado pelo Responsável Técnico indicado pelo Cliente que venha a gerar danos aos dados e aos Equipamentos locados. Qualquer ingresso nas áreas de propriedade da GVT, o **Cliente** deverá solicitar autorização prévia e expressa por parte da GVT.

CLÁUSULA SEGUNDA. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

2.1. Efetuar o pagamento dos valores especificados no documento de cobrança pelos Serviços prestados, até a data de vencimento, sob pena de pagamento de multa e outras medidas aplicáveis, incluindo a suspensão do Serviço Contratado.

2.2. Utilizar os Serviços oferecidos na forma estabelecida neste Contrato e em observância a legislação aplicável, comprometendo-se ainda a: (i) não praticar, por si ou por terceiros, qualquer ato que viole direta ou indiretamente a lei, a moral e aos bons costumes; (ii) não praticar atos que violem direitos de terceiros, até mesmo os usuários de internet, incluindo, mas não se limitando a, direito de patente, direito de propriedade intelectual e/ou direito autoral; (iii) não trafegar, por si ou por terceiros, com ou sem fins lucrativos, dados de CONTEÚDO ilegal, imoral ou anti-ético.

2.3. O conteúdo dos dados enviados pelo Cliente para armazenamento nos Equipamentos ora locados é de EXCLUSIVA responsabilidade do CLIENTE, não sendo cabível à GVT responder em nenhuma hipótese caso tais dados venham a infringir direito de terceiros.

2.3. Não transgredir quaisquer direitos de ordem autoral e/ou intelectual de terceiros, isentando a GVT de qualquer responsabilização pela violação de tais direitos na hipótese de descumprimento do disposto nesta cláusula. No mesmo sentido, não utilizar os Serviços contratados para colocar, transmitir ou retransmitir material ilegal, ameaçador ou abusivo.

2.4. Não autorizar terceiros não relacionados a este Contrato a utilizar os Serviços Contratados sob pena de rescisão imediata do contrato.

2.5. Utilizar os serviços de forma a não transmitir pela rede disponibilizada pela GVT, por si ou por terceiros, quaisquer arquivos, dados programas ou aplicações de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, que visem a difusão de vírus, *worms* ou *spams* ou outros programas lesivos.

2.6. Não configurar, instalar, reorganizar, conectar, desconectar, remover, modificar, reparar ou desinstalar os Equipamentos de propriedade da GVT em nenhuma hipótese, salvo quando por esta autorizado, ficando o Cliente inteiramente responsável por todos os danos oriundos destas ações, sendo resguardado à GVT o direito de suspensão dos Serviços caso constatada tais situações, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos.

2.7. Não praticar atos que possam vir ocasionar qualquer prejuízo aos Equipamentos de propriedade da GVT.

2.8. Não ingressar nos Espaços físicos de propriedade da GVT sem prévia comunicação, e sem o acompanhamento de um Responsável Técnico indicado pela GVT.

2.9. Durante a permanência e circulação nas dependências da GVT, o Responsável Técnico indicado pelo Cliente deverá respeitar todos os procedimentos internos de segurança e orientações da GVT descritos no Anexo I deste Contrato.

2.10. Não interceptar informações que não sejam diretamente direcionadas aos seus sistemas ou de sua propriedade, ficando expressamente vedada a atuação no sentido de interceptação dos dados e/ou informações de terceiros.

2.11. Manter backup das informações e aplicações armazenadas nos servidores de propriedade da GVT, responsabilizando-se e prezando pela segurança e confiabilidade dos dados. Salvo se o serviço de Back Up for prestado pela GVT.

2.12. Informar a GVT sempre que verificar inconsistências nos serviços prestados, a fim de que a GVT faça a manutenção corretiva no menor período de tempo possível.

2.13. Manter atualizados os dados cadastrais com a GVT, informando sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o Responsável Técnico indicado, mudanças societárias e de alteração de endereço para envio de faturas e correspondências.

2.14. Realizar ou contestar o aceite dos serviços entregues pela GVT dentro dos prazos estipulados.

2.15 Fornecer para a GVT todas as informações técnicas necessárias para a operacionalização dos serviços. Tais informações deverão constar no Anexo I deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA. DAS OBRIGAÇÕES DA GVT

3.1. Responsabilizar-se integralmente pela prestação dos Serviços ora contratados.

3.2. Prestar os serviços com regularidade, a fim de que o objeto contratado seja devidamente prestado, dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos.

3.3. Realizar as manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos de sua propriedade e disponibilizados ao Cliente, a fim de garantir os níveis de serviço contratados.

3.4. Informar previamente ao Cliente sobre as manutenções preventivas, a fim de que o Cliente possa ser alertado sobre a indisponibilidade temporária do sistema.

3.5. Prestar os serviços conforme contratado, devendo observar os níveis de serviço acordados, sob pena de conceder os descontos ou os ressarcimentos devidos.

3.6. Prestar esclarecimentos ao Cliente, livre de ônus, considerando eventuais reclamações e dúvidas relativas à fruição dos Serviços.

3.7. Manter sigilo referente às informações inerentes aos sistemas do Cliente, sendo vetada a sua divulgação, salvo os casos em que a GVT receber ordem judicial ou administrativa para divulgar os dados armazenados. Nestes casos, a GVT se compromete a: (i) prontamente notificar o Cliente para permitir que este possa interceder e contestar tal divulgação, e (ii) mediante solicitação, mas desde que de acordo com a lei aplicável, cooperar com o Cliente na prevenção de tal divulgação. Se tais condições forem respeitadas, a GVT não será responsabilizada pela revelação dos dados.

3.8. Manter o ambiente operacional disponível ao cliente responsabilizando-se pela integridade dos equipamentos, instalação básica do Sistema Operacional e aplicações fornecidas ao cliente. A GVT também deverá manter as configurações (setup) determinadas pelo Cliente na ativação dos Serviços contratados. A GVT não terá qualquer responsabilidade em relação aos dados privativos ou de responsabilidade do cliente trafegados pelos Equipamentos locados, assim como por configurações realizadas ou dados inseridos e armazenados pelo cliente. A GVT não se responsabiliza também pela perda de dados, em razão da falta de cópia de segurança, inconsistência da cópia de segurança ou impedimento de restauração dos dados de responsabilidade do cliente. Salvo na contratação dos Serviços de BackUp a serem prestados de acordo com a configuração contratada. Neste momento o Cliente especificará os dados a serem assegurados pelo Back Up.

3.9 Restaurar o ambiente operacional do serviço em caso de danos irreversíveis aos dados do cliente, dados corrompidos e/ou que necessitem restabelecer operacionalmente o serviço e a restauração seja a única alternativa. A GVT se compromete em realizar as devidas restaurações dentro do SLA previsto no Anexo I deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA. DOS PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTE E INADIMPLEMENTO

4.1. Pelos Serviços prestados a GVT cobrará do Cliente o valor discriminado no TCS – Termo de Contratação de Serviços Anexo IV deste Contrato.

4.1.1. A cobrança referente ao serviço prestado ocorrerá a partir do momento de sua ativação. A GVT notificará o cliente na data em que o serviço se encontrar ativado, configurando assim a entrega do serviço.

4.1.2. O Cliente terá o prazo de até 05 dias úteis a contar do recebimento da notificação encaminhada pela GVT, para contestar a ativação do serviço. A falta de manifestação do Cliente neste período será considerada como aceitação tácita dos serviços.

4.1.3. Nos casos em que o Cliente contestar a ativação dos serviços disponibilizados pela GVT, a GVT realizará as adequações necessárias no prazo de 15 dias sendo tais adequações possíveis de serem feitas. Fica certo que a GVT deverá notificar o cliente sobre as correções realizadas, sendo facultado ao Cliente contestá-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Caso a contestação seja procedente, o item indicado como inadequado pelo Cliente será corrigido pela GVT, e o faturamento dos serviços ficará pendente até a regularização da falha. No caso da GVT considerar a contestação improcedente, a GVT entregará ao Cliente o documento de evidência de adequação, e, conseqüentemente, iniciará o faturamento dos serviços. Caso não haja concordância entre a GVT e o Cliente quanto ao serviço disponibilizado, as partes poderão encerrar o contrato devendo o Cliente ressarcir a GVT pelos investimentos incorridos para a prestação dos serviços ora contratados.

4.2. A GVT deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura de Prestação dos Serviços – NF/F para pagamento pelo Cliente. Através desta fatura será feita a cobrança dos serviços contratados entre GVT e Cliente, podendo a GVT cobrar tais serviços na mesma fatura ou em faturas separadas.

4.2.1. O Cliente é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados nos documentos de cobrança, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme legislação vigente.

4.2.2. O Cliente efetuará o pagamento dos Serviços nos termos e prazos acordados.

4.2.3. O não recebimento do documento de cobrança não isenta o Cliente de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até a data de seu vencimento. Neste caso, o Cliente deverá entrar em contato com a GVT, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

4.3 Os valores decorrentes da prestação do serviço poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, utilizando-se a data-base da GVT, limitado ao IGP-M, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

4.4 O Cliente tem direito de questionar os débitos contra ele lançados pela GVT, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, até o resultado final do respectivo procedimento de contestação. Caso o Cliente deseje contestar parte dos débitos lançados, a cobrança da parcela impugnada será suspensa até que a GVT examine a procedência ou não da contestação apresentada pelo Cliente, permanecendo devida, contudo a parcela incontroversa, sob pena de caracterização de inadimplemento. Na hipótese da contestação ser considerada improcedente, nenhuma importância será devolvida ao Cliente, e caso este ainda não tenha realizado o pagamento, o mesmo deverá efetuar o pagamento da quantia devida acrescida dos encargos aplicáveis.

4.5 O não pagamento por parte do Cliente pelos Serviços ora contratados nas datas acordadas sujeitará o Cliente, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, após o vencimento, e a incidência de 1% ao mês de juros de mora, bem como atualização monetária do débito.

4.6 Além dos encargos previstos em caso de inadimplemento, o não pagamento do débito facultará à GVT:

- a) Suspender a prestação dos Serviços, transcorridos 10 (dez) dias de atraso no pagamento, até a data de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a GVT;
- b) Cancelar a prestação dos Serviços e rescindir o presente Contrato, transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento;
- c) Incluir os dados do Cliente nos cadastros de proteção ao crédito.

4.7 Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a prestação dos Serviços pela GVT ficará condicionada à quitação dos débitos pendentes, incluindo encargos, e adesão a novo contrato de prestação dos Serviços pela GVT.

4.8 Caso a GVT deixe de aplicar alguma penalidade ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao Cliente, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela GVT.

4.9 Além das hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a GVT poderá suspender os Serviços nos casos de:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais ou legais, incluído o uso indevido do Serviço, pelo Cliente;
- b) Manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos da GVT empregados na prestação dos Serviços;
- c) Caracterização e/ou indícios de fraude.

4.10 A GVT concederá descontos nos valores mensais devidos pelo Cliente em caso de não cumprimento do nível de Serviço estabelecido no anexo II – Acordo de Níveis de Serviço – Service Level Agreement (SLA), nos percentuais e valores ali estabelecidos. Em qualquer hipótese, contudo, a GVT não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do Serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA QUINTA. DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DO CONTRATO

5.1. O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura e permanecerá vigente pelo prazo estabelecido no TCS.

5.2. O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

5.2.1. De pleno direito, em caso de extinção ou renúncia da autorização da GVT para a prestação dos, caso os serviços de telecomunicações forem contratados da GVT.

5.2.2. Por falência, recuperação judicial ou dissolução da pessoa jurídica ora Cliente.

5.2.3. Pelo Cliente, a qualquer tempo, passado o prazo contratual informado no TCS.

5.2.4. Pela GVT: (i) na hipótese de descumprimento, pelo Cliente, de suas obrigações contratuais ou legais quanto à utilização dos Serviços; (ii) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento do Cliente, na forma da cláusula 4.8 acima; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de inviabilidade técnica.

5.3. Caso o presente Contrato venha a ser denunciado ou rescindido, as Partes firmarão Termo de Encerramento, mantendo-se as obrigações assumidas neste Contrato vigentes até a data da efetiva rescisão, com a quitação total dos Serviços prestados até a referida data. Em qualquer hipótese, a parte que desejar encerrar o Contrato deverá notificar a outra com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência, devendo ser observadas, de toda forma, as disposições do TCS, referentes à extinção do Contrato e multa.

5.5. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, mediante notificação por escrito, com até 30 dias de antecedência, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa notificada não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação, no prazo acima indicado: a) descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste Contrato; b) determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do Serviço; c) se qualquer Parte 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.

5.5.1. A partir da extinção deste Contrato, o Cliente está ciente que deverá devolver os bens de propriedade da GVT, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos Serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

5.6. Em caso de reclamações recebidas de Clientes, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao CLIENTE, será facultado à GVT o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao CLIENTE as multas por rescisão antecipada previstas neste instrumento.

5.6. Fica acordado entre as Partes, desde já, que não será possível a rescisão deste Contrato enquanto o contrato relativo ao serviço de telecomunicações ativo nos Serviços estiver vigente e vice-versa, de forma que os Serviços contratados tenham ao menos um contrato de telecomunicações vigente. Havendo o interesse por parte do Cliente em cancelar o Serviço ora descrito, qualquer outro serviço relacionado ao presente contrato contratado com a GVT também deverá ser cancelado.

CLÁUSULA SEXTA. CONFIDENCIALIDADE

6.1. A todo o tempo durante o prazo deste Contrato e por até 05 (cinco) anos após o seu término por qualquer motivo, as Partes manterão sigilo absoluto sobre os dados, materiais, informações, documentos, especificações comerciais e afins de propriedade da outra Parte ou relacionadas a este Contrato que,

eventualmente, tenham conhecimento (“Informações Confidenciais”). As Partes não publicarão, divulgarão, colocarão à disposição ou farão uso sem prévia e expressa autorização, por qualquer forma ou meio, direta ou indiretamente, as Informações Confidenciais, sob pena de dar justa causa à rescisão do Contrato, respondendo diretamente por eventuais perdas e danos da Parte prejudicada decorrentes da não observância da presente cláusula.

6.2. As Informações Confidenciais somente poderão ser usadas pela parte receptora para o cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato, e apenas pelos empregados da parte receptora e seus empregados, representantes ou contratados que necessitem do conhecimento de tais informações para as finalidades do Contrato. A parte receptora protegerá e garantirá que seus empregados, representantes e contratados protegerão as Informações Confidenciais reveladas com o mesmo grau de zelo que usa para proteger suas próprias informações confidenciais da mesma natureza, para impedir o uso não autorizado, a disseminação ou a publicação das Informações Confidenciais.

6.3. As obrigações de confidencialidade das Partes não se estenderão a informações que: (i) já eram do conhecimento da Parte antes que ela as recebesse da parte reveladora; (ii) sejam ou se tornem públicas sem infração da parte receptora; (iii) sejam recebidas legitimamente pela parte receptora de terceiros sem obrigação de confidencialidade; (iv) sejam desenvolvidas pela parte receptora ou que a parte receptora tome conhecimento de forma independente; ou (v) sejam reveladas pela parte receptora com aprovação prévia por escrito da parte reveladora.

CLÁUSULA SÉTIMA. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

7.1. Cada Parte será exclusivamente responsável por suas respectivas obrigações, bem como pelos danos, custos ou despesas que tal Parte causar à outra parte ou a terceiros, ressalvadas as hipóteses elencadas nas cláusulas abaixo.

7.2. A Parte que comprovadamente causar danos exclusivamente materiais aos Equipamentos, bens e/ou instalações da outra Parte, a qualquer momento, durante qualquer fase da prestação dos Serviços, incluindo as fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação dos Equipamentos, será responsável pelo ressarcimento dos custos de reparação de tais danos. Serão também indenizados pela Parte responsável os danos exclusivamente materiais causados aos equipamentos de propriedade de terceiros que estejam sendo utilizados para a prestação dos Serviços ora contratados se demonstrado a responsabilidade da Parte causadora dos danos.

7.3. Podem advir circunstâncias em que, eventualmente, por falha ou outro ato de responsabilidade da GVT, o Cliente possa reclamar danos da GVT. Em qualquer desses casos, e na medida em que permitido pela legislação, e independentemente do fundamento que qualifica o Cliente a reclamar danos da GVT (incluindo, mas não se limitando a, inadimplemento contratual, culpa, dolo, declaração falsa ou outra reivindicação contratual ou de responsabilidade civil extracontratual), a responsabilidade da GVT refere-se unicamente aos danos diretos, limitada ao valor total efetivamente pago pelos Serviços correspondente aos 12 (doze) meses que precederem eventual ocorrência do dano causado. Na hipótese do referido evento ocorrer antes de transcorridos 12 (doze) meses de prestação dos Serviços, o valor da indenização a ser paga estará limitado ao total pago pelos Serviços até a data de ocorrência do referido evento.

7.3.2. Em caso de danos materiais causados aos Equipamentos do Cliente, o valor a ser indenizado será um valor em espécie correspondente aos danos específicos causados ao Equipamento e não do bem discriminado em si, não se responsabilizando a GVT em caso de inexistência no mercado de equipamento similar ou dificuldade de fornecimento do Equipamento avariado. O valor do Equipamento será o valor informado pelo Cliente e que conste nas notas fiscais, observado o valor aplicável a título de depreciação.

7.4. A GVT não será, sob nenhuma circunstância, considerada responsável por danos indiretos, incidentes, extraordinários ou pelos custos resultantes ou indenizações de qualquer tipo ou por quaisquer custos devido a tempo de paralisação de atividades; negócios, rendas ou lucros cessantes; não realização das economias esperadas; dados, aplicações ou softwares perdidos, indisponíveis ou danificados; interrupção da operação ou parada de outros sistemas que possam ser afetados e que não estão no objeto deste contrato, tenham ou não as Partes sido alertadas ou tivessem que ter sido alertadas sobre a possibilidade de tais custos, despesas ou indenizações. A GVT também não se responsabiliza pela perda de dados sob qualquer hipótese, falta de cópia de segurança de dados ou aplicações do cliente ou inconsistência da cópia de segurança ou impedimento de restauração dos dados ou aplicações do cliente.

7.5. As Partes reconhecem que as limitações de responsabilidade presentes no Contrato advêm da necessidade da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato e gerenciamento dos riscos relacionados aos Serviços.

7.6. A GVT não terá qualquer responsabilidade por falhas ou atraso na prestação dos Serviços ocasionadas por (i) caso fortuito ou eventos de força maior; (ii) culpa ou dolo do Cliente; (iii) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo Cliente junto a terceiros.

7.7. A GVT não tem a obrigação, tampouco a possibilidade jurídica ou material, de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo ou os dados transmitidos ou armazenados pelo Cliente nos Equipamentos ora locados, por conseguinte, a GVT não tem qualquer responsabilidade sobre quaisquer veiculações, inclusive de caráter ilegal, imoral ou anti-ético, porventura realizadas pelo Cliente.

7.8. Caso qualquer das Partes seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda. Cabe a cada uma das Partes colaborar para a defesa da outra, devendo envidar todos os esforços necessários à total defesa dos interesses de ambas as Partes.

7.9. Este contrato não prevê o fornecimento de nenhum hardware, software, serviços ou infraestrutura física não explicitamente declarados no TCS. O escopo técnico dos Equipamentos oferecidos ao Cliente no momento da Contratação será mantido durante toda a vigência do contrato. Toda utilização, operação e mudanças na configuração dos Equipamentos e soluções disponibilizadas pela GVT realizados pelo Cliente será de sua total e exclusiva responsabilidade, incluindo, mas não se limitando a todos e quaisquer riscos de segurança da rede de telefonia e de informática, sendo certo que, em nenhuma hipótese, a GVT será responsável por quaisquer perdas, danos e eventuais prejuízos sofridos pelo cliente ou por terceiros decorrentes da utilização dos equipamentos e sua instalação.

7.10. O Cliente será o único e exclusivo responsável por elaborar e implementar sua Política de Segurança em relação as aplicações e ao conteúdo armazenado nos Equipamentos locados. Esta responsabilidade abrange, inclusive, o uso dos recursos de tecnologia da informação, implementação e uso dos equipamentos e serviços previstos neste contrato, por seus empregados, prepostos e terceiros, isentando, desde já, a GVT de qualquer responsabilidade pela utilização em desacordo com a Política de Segurança.. Esta política deverá ser entregue a GVT no momento de assinatura deste contrato.

7.11. Os Equipamentos ora locados ficarão hospedados no Data Center de propriedade da GVT. A GVT se reserva o direito de dispor e instalar os equipamentos, bem como compartilhar os espaços de sua propriedade. . Fica certo, ainda, que o rack de propriedade da GVT não armazenará apenas o Servidor contratado pelo Cliente, podendo ser compartilhado com equipamentos e/ou servidores de terceiros.

7.12. Serão objeto de negociação comercial prévia as questões relativas às alterações técnicas nos equipamentos, inclusão/exclusão de recursos, modificações de escopo do serviço, upgrades ou migração de equipamentos. Tais solicitações estarão sujeitas a verificação de viabilidade técnica pela GVT.

CLÁUSULA OITAVA. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Todos os direitos autorais, patentes, marcas comerciais, segredos comerciais e quaisquer outros direitos de propriedade intelectual existentes antes da data de entrada em vigor do Contrato deverão pertencer à Parte que já detinha tais direitos. Todos os produtos, melhorias descobertas e invenções, marcas, sejam marcas de serviço ou de produto, nomes comerciais, logotipos ou outras palavras ou símbolos identificando os produtos ou o negócio das Partes são e continuarão sendo de propriedade exclusiva de cada uma das Partes e/ou de seus licenciantes. Nenhuma das Partes agirá de forma a ameaçar os direitos da outra Parte ou de seus licenciantes, nem tampouco adquirirá quaisquer direitos sobre os mesmos.

8.2. A GVT garante que o método, técnicas, softwares e todo e qualquer material utilizado para o desenvolvimento e conclusão dos Serviços não infringem qualquer marca, patente, direito autoral, segredo comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade. O Cliente garante que o método, técnicas, softwares e todo e qualquer material utilizado para a tomada dos Serviços não infringem qualquer marca, patente, direito autoral, segredo comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade.

CLÁUSULA NONA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. A eventual tolerância no desrespeito de cláusula pactuada não se entenderá como precedente, novação ou renúncia a direitos assegurados às Partes por este Contrato ou pela lei. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes à outra Parte irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.

9.2. Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores, a qualquer título, de maneira irrevogável e irretroatável e terá início a partida da data de sua assinatura.

9.3. É vedada, sem prévia autorização expressa da outra Parte, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato. As Partes desde já acordam que a GVT poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, para qualquer outra empresa que seja sua controladora, controlada ou a ela coligada, compreendidos esses conceitos nos termos da legislação societária em vigor.

9.4. Este Contrato, seus Anexos e o TCS constituem as únicas estipulações reguladoras dos Serviços, substituindo quaisquer documentos trocados anteriormente pelas Partes acerca do mesmo objeto. Em caso de divergência entre os termos do presente Contrato e os termos dos Anexos ou os termos do TCS, prevalecerá o Contrato.

9.5. As Partes declaram, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscrevem este Contrato encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos atos constitutivos, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

9.6. Não haverá nenhum relacionamento entre as Partes de qualquer natureza que não o contemplado pelo presente Contrato, seja trabalhista, de representatividade, *joint venture*, sociedade de fato ou de direito ou consórcio ou qualquer outro. Nenhuma delas tem qualquer direito, poder ou autoridade de assumir qualquer

obrigação ou responsabilidade em nome ou por conta da outra. As Partes reconhecem expressamente que não poderão, nem por si, nem por seus diretores, funcionários ou prepostos, firmar qualquer documento ou assumir obrigações em nome da outra Parte ou ainda utilizar sua marca sem a devida autorização. Eventuais outros relacionamentos comerciais deverão ser regidos por contratos específicos.

9.7. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato. Na ocorrência de nulidade de cláusula contratual que prejudique a eficácia de outras cláusulas ou do Contrato em si, as Partes comprometem-se a proceder as alterações necessárias para que o mesmo volte a produzir os efeitos originalmente desejados, dentro de um prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de notificação específica de uma das Partes à outra.

9.8. Este Contrato não vincula nenhuma das Partes com relação à outra quanto aos resultados econômicos presentes ou futuros de seus respectivos negócios, não sendo, pois, nenhuma delas responsável com relação à outra, por tais resultados, seja durante a vigência deste Contrato ou mesmo após o seu término, a qualquer título.

9.9. Para os efeitos deste Contrato, os avisos, comunicados e/ou notificações relacionados a este Contrato devem ser feitos por escrito, mediante protocolo de recebimento pela outra Parte ou por carta com aviso de recebimento, enviados aos endereços indicados neste Contrato. São ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência, os quais devem ser confirmados por escrito, em até 3 dias úteis subsequentes.

9.10. Os tributos que forem devidos em decorrência direta ou indireta deste Contrato, ou de sua execução, constituem ônus de responsabilidade do contribuinte ou responsável tributário conforme definido na legislação tributária em vigor.

9.11. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de qualquer obrigação deste Contrato, em razão de caso fortuito e força maior, decisões judiciais especificamente impeditivas, leis ou regulamentos expressamente proibitivos. Em tais hipóteses, o não cumprimento das obrigações aqui assumidas não será considerado inadimplemento contratual, não constituindo, portanto, motivo para a rescisão do presente instrumento, na medida em que o evento impeditivo seja temporário, consoante disposto no art. 393 do Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA: DO FORO E DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

10.1 Este Contrato é regido sob as égides das leis brasileiras e a elas está vinculado, obrigando as Partes e seus eventuais sucessores, a qualquer título. Elege-se o foro da Comarca de Curitiba/PR como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas da execução e interpretação do Contrato, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Curitiba, 01 de Junho de 2012.

GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA.

ANEXO I – CONDIÇÕES TÉCNICAS

1. HOSTING DE SERVIDORES: O serviço de Hosting será fornecido pela GVT conforme descrito no objeto deste contrato com as seguintes características:
 - 1.1. Os Equipamentos ora locados são entregues com o sistema operacional optado pelo Cliente e com os serviços/servidores contidos no pacote de serviços contratados conforme a disponibilização de cada sistema contratado.
 - 1.2. Estão incluídas no escopo de operação da GVT todas as atividades e operações relativas ao sistema operacional e softwares/aplicações entregues ao Cliente inclusive a aplicação de “patches” (pacotes de correções de software), gerência de usuários (configuração e manutenção de AD: Active Directory, LDAP ou sistemas similares), configurações do Sistema Operacional, gestão de acessos (configurar permissões). Enfim, tudo que compor a instalação básica da máquina. Excluem-se deste escopo operacional os softwares ou aplicativos que o cliente possa instalar posteriormente em seu serviço.
 - 1.3. Uma vez disponível o serviço, o Cliente é responsável pela instalação dos seus respectivos softwares devendo atentar às seguintes condições:
 - 1.4.1 Atentar à adequação da capacidade do servidor e a compatibilidade do software com o Sistema Operacional.
 - 1.4.2 Quando aplicável, possuir o licenciamento adequado de software.
 - 1.4.3 O gerenciamento físico e lógico dos servidores e do Sistema Operacional é feito impreterivelmente pela GVT, que mantém a posse da senha de administração: Gerência de Data Center da GVT (administrador GVT). Caso o cliente precise realizar atividades de administração no seu servidor, ele receberá uma senha com poderes de administração da máquina, porém a condição anterior e senha de Administrador (root) em posse da GVT se manterão.
 - 1.5 Conforme expresso no item 1.4.3 o cliente poderá a qualquer momento solicitar via central de relacionamento uma senha provisória (temporária) de administração para realizar instalações ou manutenções de suas aplicações. A GVT abrirá uma solicitação de serviço à equipe de operação a criação da senha, esta SS deverá permanecer aberta até que o cliente devolva a senha.
 - 1.5.1 Assim que o Cliente receber a senha de administração,, o SLA de disponibilidade não estará vigorando durante o período, até a devolução da senha administrativa. Assim que o Cliente devolver a senha, a solicitação de serviço deverá ser finalizada e o SLA restabelecido.
 - 1.6 Em caso de problemas, a GVT poderá apenas restaurar o sistema do cliente com os dados anteriores do último backup anterior à abertura desta solicitação.
 - 1.7 A GVT reitera ao cliente a recomendação de realizar cópia de segurança (Backup) completo dos seus dados e sistemas periodicamente e antes de realizar qualquer operação de instalação ou alteração de aplicações e configurações de sistema de forma a evitar perda de dados.
 - 1.8 A GVT é a mantenedora dos Equipamentos, portanto, responsável também pela sua administração, monitoramento e manutenção presencial. Além da disponibilidade dos Equipamentos, verifica-se a

disponibilidade do sistema operacional e do banco de dados (quando houver), bem como a utilização de CPU, memória e disco.

1.9 O Cliente receberá as notificações pró-ativas previstas referentes aos limites de utilização de CPU, memória e disco.

1.10 O cliente receberá acesso ao portal de Console Remoto para fazer acesso ao sistema operacional instalado nos seus servidores..

1.11 Os Equipamentos que apresentarem falha de hardware serão consertados ou substituídos automaticamente pela GVT dentro dos prazos abaixo descritos:

1.11.1 SLA correção de hardware (atendimento): O SLA para o início deste tipo de atendimento é de até 15 min.

1.11.2 SLA correção de hardware (solução): O SLA para este tipo de correção é de até 6h.

1.12 Para demais falhas, como travamento do Sistema Operacional ou de determinada aplicação o cliente que não possuir Gerencia de Data Center GVT (dentro da janela de mudanças) somente será notificado do ocorrido (monitoramento pró-ativo), tendo este que iniciar a ação necessária para recuperação das condições normais de operação.

1.13 Nos casos em que a GVT for a administradora, o SLA a ser respeitado é o de 4h, sendo o início de tratamento em até 15 min.

1.12.1 SLA correção operacional (atendimento): O SLA para o início deste tipo de atendimento é de até 15 min.

1.12.2 SLA correção operacional (solução): O SLA para este tipo de correção é de até 4h.

1.14 Integram o Serviço de Hosting os seguintes itens:

Servidores, que são compostos pelas seguintes características técnicas:

Processador

Memória

Disco

Sistema Operacional

Banco de Dados

Storage (serviço opcional)

Backup (serviço opcional)

Virtualização (serviço opcional)

1.14.1 A descrição do Serviço efetivamente contratado estará disponibilizado no Termo de Contratação de Serviço (TCS)

1.15 A GVT prestará serviço de Hosting nas seguintes modalidades: Entry Level, Mid Range e High End.

As respectivas modalidades correspondem a um porte de equipamento e, portanto não são possíveis upgrades entre modalidades, o Cliente poderá migrar de uma modalidade para outra. Nesse caso a migração de dados e aplicações dos Equipamentos deverá ser realizada pelo Cliente..

Cada uma das modalidades possui um limite de recursos que podem ser disponibilizados para cada um dos itens listados na cláusula 1.14 e permitem uma combinação de características diferente entre si.

No TCS ficarão definidas as características de cada servidor contratada pelo Cliente.

Caso o Cliente tenha interesse em adquirir diferentes configurações nos servidores ele deverá acionar a equipe responsável pela comercialização. A contratação de condições especiais ficará condicionada a análise prévia de viabilidade por parte da GVT.

As características técnicas dos Serviços disponibilizados pela GVT podem ser alteradas a qualquer momento a critério da GVT, de forma temporária ou permanente, caso haja necessidade técnica ou não haja impacto substancial na qualidade final do Serviço entregue ao Cliente. O Cliente não poderá alegar eventual descumprimento contratual pela GVT caso haja alguma alteração da característica técnica que não tenha afetado a qualidade do produto ou Serviço entregue ao Cliente.

1.16 Interconexão de Equipamentos e Serviços de Cross Conexão

1.16.1 Os Equipamentos ora locados poderão ser livremente interconectados entre si , bem como poderão ser conectados aos Serviços que o Cliente contratar da GVT ou de terceiros.

1.16.2 O Cliente poderá se interconectar à GVT ou a qualquer terceiro que tenha serviços com qualquer velocidade ou meio (exs.: coaxial, par trançado, cobre, fibra óptica) segundo as regras estabelecidas neste Contrato. O Cliente será responsável pela solicitação e contratação de qualquer serviço de terceiros com os quais deseja se interconectar. Para interconectar os Equipamentos do Cliente com quaisquer outros equipamentos no Serviços de Data Center (Colocation) de sua propriedade ou a serviços de terceiros, a GVT disponibiliza o serviço de Cross Conexão.

1.16.3 O Serviço de Cross Conexão permite tráfego de todos os sinais, inclusive voz e imagens com alta qualidade. Portanto, a estrutura do tráfego a ser transmitido é determinada pela aplicação do Cliente, não sendo restrita pelo próprio circuito. A Cross Conexão será entregue utilizando o cabeamento e conectores adequados, conforme interface solicitada.

1.16.4 Para o serviço de Cross Conexão, a instalação e manutenção dos Equipamentos será de responsabilidade da GVT, podendo haver a intervenção de terceiros.

1.16.5 Caso o Cliente pretenda utilizar serviços de telecomunicação que não sejam de disponibilizados pela GVT, com a finalidade de interligação dos Equipamentos locados ou de terceiros instalados dentro do ambiente locado pelo Cliente o fornecedor do serviço de telecomunicação deverá estar presente com a sua infra-estrutura no ambiente do Data Center devendo contratar serviços da GVT na modalidade “meet-me-room”.

1.16.6 Pela interligação do link dedicado de terceiros com os Equipamentos do Cliente, a GVT cobrará do Cliente o valor da Cross Conexão disponibilizado conforme descrito no TCS.

1.16.7 Em não havendo um contrato de serviços entre GVT e o terceiro fornecedor do serviço de telecomunicações (“Meet-me-room”) este terceiro deverá contratar Serviços GVT na modalidade “Meet Me Room” ou negociar com a GVT a contratação de um link de interconexão (golden jumper). Enquanto não houver essa definição, não ocorrerá a interligação do link dedicado de terceiros com os Equipamentos da Cliente.

1.16.8 Para otimizar a eficiência do Painel de Distribuição Digital (DDF)/Painel de Distribuição Ótica (ODF)/Ponto de Terminação de Fibra (FTP), racks e espaço nas bandejas de cabos, a GVT pode requisitar, ao Cliente e ao terceiro fornecedor do serviço de telecomunicações, que agreguem o maior número possível de interconexões (multiplexar) num meio de transmissão de maior capacidade (ex: múltiplos pares metálicos e coaxiais em fibra óptica).

1.16.9 Se por alguma razão o Serviço suportado pela GVT através de uma Cross Conexão for cancelado (incluindo término do Contrato sem renovação), o Cliente deve comunicar a GVT e tomar todas as medidas cabíveis para providenciar a desconexão do serviço de Cross Conexão e de todos os eventuais serviços associados,

1.16.10 Os preços dos serviços de Cross Conexão estão definidos no TCS e serão cobrados conforme acordado entre as Partes. O Cliente aceita que a GVT comece o processo de instalação dos serviços de Cross Conexão após o recebimento da solicitação do Cliente.

1.16.11 Tendo em vista as características do sistema de cobranças da GVT, a descrição do serviço de Cross Conexão, tanto no TCS, quanto na Nota Fiscal / Fatura, será “Cross Connection”. As Partes reconhecem que a descrição aqui mencionada refere-se exclusivamente aos serviços de Cross Conexão e, portanto, os termos e condições aplicáveis aos mesmos são os estabelecidos neste anexo.

1.16.12 No caso de cancelamento da Cross Conexão pelo Cliente, por qualquer razão, antes da data de início do serviço, o Cliente deverá pagar à GVT todos os custos documentados e despendidos pela GVT para a instalação desses serviços, limitados a 100% do valor de instalação da Cross Conexão.

1.17 STORAGE – Armazenamento Externo

1.17.1 A funcionalidade de Storage (Armazenamento Externo) fornece ao Cliente, , espaço para armazenamento de dados, cujo acesso por seu Servidor é realizado com se fosse uma unidade física instalada no próprio servidor.

1.17.2 Os dados do cliente ficarão em equipamentos de Storage do fornecedor instalados na GVT, ele será prestado de acordo com a configuração definida no TCS. Cada modalidade possui uma plataforma de Storage específica, porém pode haver diferentes opções de capacidade numa mesma modalidade.

1.17.3 Os servidores serão entregues (ativados) com os Volumes do Storage já montados e acessíveis.

A GVT definirá a seu critério a tecnologia dos Servidores do Hosting de Servidores realizarem acesso ao Storage contratado, não sendo escopo do contrato a definição deste método.

O uso da plataforma de forma compartilhada fica a critério da GVT assim como a migração de plataformas individuais e dedicadas para uma plataforma maior que consolide as individuais. Nestes casos deverá ser respeitada a quantidade de I/O ou desempenho necessários a operação do cliente.

1.18 BACKUP

1.18.1 A funcionalidade de Backup consiste na realização de cópias de segurança periódicas do conteúdo armazenado no Equipamentos e seu devido arquivamento, permitindo o resgate por parte do Cliente de um determinado volume de dados numa data específica. O serviço é destinado a empresas que precisam proteger seus dados, principalmente os de missão crítica, contra riscos associados a falhas operacionais, de hardware, de sistemas e demais eventos imprevistos.

1.18.2 O serviço de Backup é prestado em periodicidade semanal ou diária, cada uma com um respectivo período de retenção e critério de backup específico a ser escolhido pelo Cliente desde que compatível com a capacidade contratada especificada no TCS. Cada modalidade possui uma plataforma de Backup específica, porém pode haver diferentes opções de capacidade numa mesma modalidade.

1.18.3 Caso haja Banco de Dados fornecido pela GVT neste Hosting de Servidores, o agente (software) para realizar o Backup online estará contemplado na solução.

1.18.4 Com base na capacidade escolhida, a GVT escolherá a plataforma de Backup.

1.18.5 O cliente optará pela quantidade de fitas que compõe seu serviço. O uso da plataforma poderá ser forma compartilhada, desde que atenda os critérios de desempenho contratados pelo Cliente

1.19 VIRTUALIZAÇÃO

1.19.1 A Virtualização é parte do Serviço prestado pela GVT onde a GVT cria uma camada de software nos servidores físicos de forma a permitir criar diversos servidores com seus próprios recursos e Sistemas Operacionais em cima de uma estrutura convencional de servidor, a camada de virtualização roda sobre Sistema Operacional próprio.

1.19.2 Se o Cliente optar pela Virtualização, a quantidade de Máquinas Virtuais (VM's) estará estabelecida no TCS para um determinado servidor físico. Todos os Sistemas Operacionais das VM's instaladas deverão ser iguais respeitando a opção selecionada. Servidores com serviço de Banco de Dados contratado selecionados não será possível realizar a virtualização.

ANEXO II – FORMULÁRIO DE ACEITAÇÃO DO SERVIÇO

1) DADOS DO CLIENTE

Razão Social:

CNPJ:

Número do Contrato/Termo de Contratação de Serviços:

O CLIENTE através deste documento aprova a entrega dos serviços contratos conforme especificados no anexo II deste Contrato, o Termo de Contratação de serviço, estando os Serviços e os Equipamentos devidamente disponibilizados pela GVT conforme contratado sem a necessidade de ser feito nenhuma alteração nas características dos Serviços e Equipamentos entregues.

Data:

Ciente e de Acordo:

CLIENTE

ANEXO III – TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS – TCS

Este documento é emitido via sistema GVT.

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Conforme descrito nas cláusulas 1.11, 1.12 e 1.13 do Anexo I – Condições Técnicas a GVT se compromete com os seguintes níveis de serviço:
 - 1.1 Os Equipamentos que apresentarem falha de hardware serão consertados ou substituídos automaticamente pela GVT dentro dos prazos abaixo descritos:
 - 1.1.1 SLA correção de hardware (atendimento): O SLA para o início deste tipo de atendimento é de até 15 min.
 - 1.1.2 SLA correção de hardware (solução): O SLA para este tipo de correção é de até 6h.
 - 1.2 Para demais falhas, como travamento do Sistema Operacional ou de determinada aplicação o cliente que não possuir Gerencia de Data Center GVT (dentro da janela de mudanças) somente será notificado do ocorrido (monitoramento pró-ativo), tendo este que iniciar a ação necessária para recuperação das condições normais de operação.
 - 1.3 Nos casos em que a GVT for a administradora, o SLA a ser respeitado é o de 4h, sendo o início de tratamento em até 15 min.
 - 1.4 SLA correção operacional (atendimento): O SLA para o início deste tipo de atendimento é de até 15 min.
 - 1.5 SLA correção operacional (solução): O SLA para este tipo de correção é de até 4h.
2. A GVT garante a prestação de 99,5% dos serviços contratados apurados mensalmente.