

## CONTRATO DE PROTEÇÃO CONTRA ATAQUES DDOS HUGECLLOUD **ANYCAST**

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma do direito, de um lado,

**HUGE NETWORKS SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 27.583.784/0001-84, com sede na Avenida das Nações Unidas, nº 18.801, conjunto 1818, Vila Almeida, São Paulo/SP – CEP 04795-100, doravante denominada **CONTRATADA**, e de outro lado, a empresa

**CONTRATANTE**, devidamente qualificada no Anexo A, em conjunto denominadas de **PARTES** e isoladamente apenas de **PARTE**, de comum acordo e espontânea vontade, RESOLVEM firmar o presente Contrato De Proteção Contra Ataques DDoS HugeCloud Anycast (“Contrato”), que será regido pelas seguintes cláusulas e condições mutuamente debatidas e aceitas pelas **PARTES**.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação do serviço denominado “HugeCloud Anycast” pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, conforme detalhamento e especificação técnica descritas nos documentos Anexos ao presente Contrato.
- 1.2 O serviço objeto deste Contrato é prestado pela **CONTRATADA** em total conformidade com a solução contratada, e, da infraestrutura própria da parte **CONTRATANTE**.
- 1.3 Os serviços serão prestados pela **CONTRATADA** em favor da **CONTRATANTE**, conforme quadro de tomadores de serviços especificados no campo de “ASN’s” constante do Anexo B – Serviços Contratados.
- 1.4 Eventuais expansões, reconfigurações e alterações nas especificações técnicas solicitadas pela **CONTRATANTE** e que impliquem na alteração do preço, poderão ser atendidas pela **CONTRATADA**, mediante envio de nova Proposta Comercial por esta última, formalizado através de instrumento aditivo.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO

- 2.1 Integram o presente Contrato, para todos os fins e efeitos de direito, como se nele estivessem transcritos, os documentos abaixo mencionados:
  - 2.1.1 Proposta comercial enviada por e-mail:
  - 2.1.2 Definições - Anexo.
- 2.2 Em caso de divergência entre o presente instrumento e os documentos relacionados na cláusula acima, prevalecerá, onde couber, o presente instrumento.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

- 3.1 O presente Contrato vigorará pelo prazo especificado no Anexo B – Serviços Contratados, considerando-se o início de sua vigência na data especificada no campo "Início dos Serviços", podendo ser prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, desde que não haja manifestação contrária de qualquer das Partes pelo menos 30 (trinta) dias antes de seu termo final.

## CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E DEVERES DA CONTRATADA

- 4.1 Garantir à **CONTRATANTE** as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes dos Descritivos e/ou da Proposta, durante toda a vigência do presente Contrato.
- 4.2 Efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos de sua propriedade, ou sob sua responsabilidade nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados à **CONTRATANTE**.
- 4.2.1 A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CONTRATANTE**, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados;
- 4.3 Atender às reclamações da **CONTRATANTE**, relativas a falhas ou degradações dos serviços. Para efeitos do presente Contrato, será considerada indisponibilidade (“Indisponibilidade”) a paralisação ou degradação do serviço que impossibilite seu uso pela **CONTRATANTE**, conforme os parâmetros de disponibilidade estabelecidos no acordo de níveis de serviço (SLA). Não serão objeto de desconto, e, portanto, serão expurgados do cálculo da Indisponibilidade, os seguintes eventos:
- 4.3.1 Interrupções em que a **CONTRATADA** não tenha sido acionada pela **CONTRATANTE** para reparar os serviços afetados;
- 4.3.2 Interrupções dos serviços provocadas por causas imputáveis à **CONTRATANTE**;
- 4.3.3 Interrupções programadas para manutenção preventiva, desde que previamente informada à **CONTRATANTE**, conforme item 4.2.1 do presente Contrato;
- 4.3.4 Interrupções mutuamente definidas pelas **PARTES**;
- 4.3.5 Interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 4.4 A contagem do período de Indisponibilidade terá início com a abertura de um bilhete de defeito por *e-mail*, sendo encerrada por ocasião da baixa de referido bilhete quando da conclusão do reparo.
- 4.4.1 A **CONTRATADA** realizará o diagnóstico para apuração do acionamento realizado pela **CONTRATANTE**, e, havendo confirmação, providenciará a aplicação do Acordo de Nível de Serviço contratado, em conformidade com as condições definidas no Anexo C - Definições.
- 4.4.2 Não havendo confirmação da denúncia realizada pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** encerrará o chamado, providenciando relatório de *log's* do evento.

## CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1 Utilizar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido sublocá-los ou cedê-los a terceiros, a qualquer título, sem prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**. Para os fins da presente cláusula, não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro que, sob a responsabilidade da **CONTRATANTE** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s).
- 5.2 Prover um ambiente técnico mínimo, de acordo com as especificações da **CONTRATADA**, apto a receber adequadamente as configurações que a natureza da prestação dos serviços exige.
- 5.3 Não se utilizar de qualquer material cujos direitos autorais e/ou propriedade intelectual estejam protegidos por lei ou sejam considerados, de alguma forma, nocivos.
- 5.4 Não se utilizar de programas de computador ou qualquer outro tipo de sistema que não tenha sido adquirido de maneira formal e cuja autorização de uso não esteja válida.
- 5.5 Assumir integralmente, a qualquer título, toda responsabilidade decorrente de danos ou prejuízos havidos e/ou originados do uso indevido da solução **CONTRATADA** por força do presente Contrato, sem solidariedade da **CONTRATADA**.
- 5.6 Manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados e comunicar qualquer alteração à **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando aos dados dos responsáveis por aprovar início e fim das mitigações.
- 5.7 Cumprir pontualmente com todas as obrigações financeiras previstas neste contrato e na Propostas Comercial.
- 5.8 Assumir integralmente, sem solidariedade da **CONTRATADA**, seja a que título for, toda a Responsabilidade pelos serviços e/ou informações e dados que prestar e/ou que trafegar no ambiente monitorado nos termos deste Contrato.
- 5.9 Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela **CONTRATADA** em um prazo máximo de 3 (Três) dias úteis a contar da data de ativação. Ultrapassado este prazo sem que haja qualquer manifestação da **CONTRATANTE**, os serviços serão considerados tacitamente aceitos.
- 5.10 Reconhecer o direito da **CONTRATADA** a efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE** conforme item 4.2.1 deste instrumento, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos.
- 5.11 Os prepostos, como responsáveis pela liberação de início e fim das mitigações serão igualmente responsáveis pela liberação de mitigações extras podendo tais liberações gerar cobranças adicionais.

## CLÁUSULA SEXTA - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.1 Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **CONTRATANTE** deverá pagar mensalmente à **CONTRATADA** os valores especificados no Anexo B – Serviços Contratados que, será devida a partir da ativação dos serviços e será cobrada por meio do envio por *e-mail* do correspondente documento de cobrança.
- 6.1.1 Nos casos em que houver a previsão de Tráfego extra, o valor unitário da(s) referida(s) Mitigação(ões) estará(ão) descrita(s) no Anexo B – Serviços Contratados que será devida a partir da solicitação da Mitigação e será cobrada por meio do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).
- 6.1.2 A **CONTRATADA**, de acordo com a negociação havida e com os termos do Anexo B – Serviços Contratados, poderá conceder desconto no valor global da contratação, aplicável somente pela condição de pontualidade no pagamento das faturas mensais.
- 6.2 O não-pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:
- 6.2.1 Pagamento de multa moratória de 10% (dez por cento) aplicada sobre o valor total original da fatura mensal correspondente;
- 6.2.2 Juros de mora de 1% (um por cento) a.m. calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação; e
- 6.2.3 Atualização monetária calculada pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado – Disponibilidade Interna, publicado pela Fundação Getúlio Vargas) desde a data seguinte ao vencimento do débito até o dia de sua efetiva liquidação.
- 6.2.4 Se aplicável, perda do desconto concedido na(s) fatura(s) dos meses vencidos e não pagos.
- 6.3 Após 10 (dez) dias de não-pagamento, contados da data de vencimento da fatura, de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 6.2 acima, a **CONTRATANTE** estará sujeita ao seguinte:
- 6.3.1 Suspensão parcial da prestação do serviço, ficando o restabelecimento destes condicionado à liquidação total dos débitos vencidos; e
- 6.3.2 Inclusão do débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.
- 6.4 A **CONTRATANTE** poderá contestar os valores constantes dos Documentos de Cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:
- 6.4.1 A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pela **CONTRATANTE**;
- 6.4.2 A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado pela **CONTRATADA**, acompanhada das respectivas fundamentações;

- 6.4.2.1 O prazo previsto no item 6.3 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese da **CONTRATADA** ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicarão na suspensão do prazo previsto no item 6.3.
- 6.4.3 A **CONTRATADA** apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência.
- 6.4.3.1 Em caso de procedência, a **CONTRATADA** emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pela **CONTRATANTE** no prazo nele indicado.
- 6.4.3.2 Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo a **CONTRATANTE** seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 6.2, incidentes desde a data de vencimento original do débito.
- 6.5 O não pagamento de qualquer valor devido por força do presente Contrato, após 60 (sessenta) dias a contar do respectivo vencimento, dará direito à **CONTRATADA** de rescindir o presente Contrato, sem prejuízo do recebimento dos valores vencidos e vincendos, bem como de aplicar as penalidades constantes da cláusula oitava.
- 6.6 As **PARTES** elegem o Índice Geral de Preços do Mercado – Disponibilidade Interna (“IGP-M”) como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Contrato, o qual será aplicado na menor periodicidade admitida pela legislação, que atualmente é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura da Solicitação. Na falta deste índice, será aplicado, *pro rata temporis*, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.
- 6.7 Caso a legislação venha a permitir reajustes em períodos inferiores, estes serão aplicados automaticamente aos valores contratados.
- 6.8 Estão inclusos nos preços referidos neste Contrato todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços. Fica desde já acordado entre as **PARTES** que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre os serviços objeto deste Contrato, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos (“Alteração Tributária”) que afetem os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo à **CONTRATANTE** a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.
- 6.9 O valor referente à instalação e/ou ativação dos serviços, se aplicável, é devido no ato da solicitação e cobrado em até 30 dias da instalação na instalação/ativação do mesmo. Caso a **CONTRATANTE** venha a requerer o cancelamento do serviço antes da instalação/ativação, o respectivo valor será cobrado no ato do cancelamento para indenização dos custos operacionais, sem prejuízo das penalidades da Cláusula Oitava.

- 6.10 A **CONTRATANTE** declara ter ciência de que a **CONTRATADA** realizou determinados investimentos e arcou com custos operacionais para viabilizar a prestação do serviço objeto deste Contrato, de modo que esta concede os benefícios e condições comerciais de valores à aquela, sob comprometimento da **CONTRATANTE** em permanecer vinculado a este Contrato pelo prazo de permanência estipulado no Anexo B – Serviços Contratados.
- 6.10.1 Declara ainda que as penalidades previstas neste instrumento são estabelecidas em função de tais investimentos e custos, não podendo, em caso de rescisão ou rescisão, serem consideradas, para nenhum efeito, como ônus adicional, mas sim integrante da formatação do preço ora praticado.
- 6.11 Caso a **CONTRATANTE** solicite serviços de manutenção e suporte da **CONTRATADA** que não estejam compreendidos no objeto do presente Contrato, esta solicitação deverá sempre ser formalizada mediante Proposta Comercial, o qual deverá ser formalizada mediante aditivo contratual.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DAS MODIFICAÇÕES DO ESCOPO

- 7.1 Eventuais reconfigurações e alterações nas especificações técnicas solicitadas pela **CONTRATANTE**, que consistam na diminuição da prestação de serviços, ensejarão no pagamento de multa de 30% (trinta por cento) referente à diferença da contratação vigente para a futura, sendo multiplicada pelo número de meses remanescentes.
- 7.2 O downgrade terá início após 30 (trinta) dias da formalização de aditivo, sendo devida a prestação mensal vigente nesse período.

### CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

- 8.1 As **PARTES** poderão denunciar imotivada e antecipadamente o presente Contrato, mediante entrega de notificação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à outra **PARTE**, observado o disposto no item 8.1.1 infra.
- 8.1.1 Caso a **CONTRATANTE** denuncie o Contrato nos termos do item 8.1 supra, deverá pagar à **CONTRATADA** o valor correspondente a 30% (trinta por cento) da soma das parcelas vincendas do serviço contratado, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção do serviço.
- 8.1.2 O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, do efetivo *downgrade* ou da rescisão contratual.
- 8.2 O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das **PARTES**, motivadamente, nas seguintes hipóteses:
- 8.2.1 Qualquer das **PARTES** deixar de cumprir as obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 05 (cinco) dias após recebida notificação da outra **PARTE** para que o faça, hipótese em que a **PARTE** infratora ficará obrigada ao pagamento à outra **PARTE**, no ato da rescisão, da quantia correspondente a 30% (trinta por cento) do valor original total e atualizado do Contrato, descontado os valores pagos, sem prejuízo de indenização por eventuais perdas e danos havidos em razão de eventual lesão extracontratual;



- 8.2.2 Decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das **PARTES**;
  - 8.2.3 Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da **CONTRATADA**;
  - 8.2.4 Suspensão ou cassação da atividade pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas que tornem inviável a manutenção deste Contrato.
- 8.3 Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, ficará a **CONTRATANTE** obrigada ao pagamento de eventuais débitos vencidos e não-pagos decorrentes da presente contratação, até a data de extinção do Contrato.

## CLÁUSULA NONA - DAS COMUNICAÇÕES E REPRESENTANTES DAS PARTES

- 9.1 As relações entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** deverão ser sempre por escrito, ressalvando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- 9.2 As comunicações e notificações entre as **PARTES** decorrentes do presente Contrato serão feitas exclusivamente por e-mail, sendo consideradas como validamente recebidas mediante a confirmação de envio pelo provedor de aplicação do correio eletrônico.
- 9.3 As **PARTES** designam como seus prepostos e respectivos endereços eletrônicos, os constantes no Anexo A – Contratante.
- 9.4 Qualquer das **PARTES** poderá alterar o endereço para o qual as comunicações/notificações devam ser remetidas, devendo informar à outra **PARTE** acerca do novo endereço, dentro de um prazo de 05 (cinco) dias.
  - 9.4.1 Todos os avisos ou outros comunicados que sejam necessários ou autorizados sob o presente Contrato, serão considerados válidos quando enviados às pessoas indicadas acima enquanto não houver alteração formal dos destinatários.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DAS RESSALVAS

- 10.1 A **CONTRATADA** não é responsável pelo uso da **CONTRATANTE** do ambiente tecnológico para o qual foram definidos os serviços prestados em razão deste Contrato, sendo, portanto, de total responsabilidade da **CONTRATANTE** o uso do ambiente de acordo com as leis em vigor e em estrita observância aos direitos de terceiros, comprometendo-se a não propagar ou manter portal ou site na Internet com conteúdo que, mas não somente, (a) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal em geral, que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia (k) incorporem vírus ou outros

elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos.

10.2 É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE** a definição da Política de Segurança que deve ser aplicada e/ou configurada pela **CONTRATADA**, devendo os dados necessários à prestação do serviço contratado serem informados no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da assinatura deste Contrato, sendo que a **CONTRATANTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **CONTRATADA** será eximida de qualquer responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos sofridos pela **CONTRATANTE** e/ou por terceiros em decorrência da utilização inadequada ou indevida dos serviços objeto do presente Contrato.

10.2.1 A responsabilidade da **CONTRATADA** quanto ao bloqueio/liberação de acessos é exclusiva em relação à Política de Segurança da **CONTRATANTE** e futuros documentos que reflitam a atualização dos parâmetros técnicos desta Política, onde a inobservância do prazo acima estabelecido pela **CONTRATANTE** implicará na absoluta isenção de responsabilidade da **CONTRATADA** na execução dos serviços contratados.

10.3 A **CONTRATADA** não garante que seus serviços ficarão sem nenhuma interrupção ou que estarão livres de erros em razão de falhas e más configurações ocorridas na infraestrutura e/ou dos provedores de serviço e/ou conexão da **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

11.1 Cada uma das **PARTES**, em virtude dos serviços contratados, poderão ter acesso a informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assumindo reciprocamente o compromisso de, salvo nas hipóteses previstas no item 11.2, a:

11.1.1 Não divulgar total ou parcialmente a existência, o objeto e/ou o conteúdo deste Contrato a quaisquer terceiros, que não a seus respectivos administradores e empregados, dos quais deverão exigir, sob sua exclusiva responsabilidade, iguais obrigações de confidencialidade, sem prejuízo do disposto no item 12.16 infra;

11.1.2 Não permitir o acesso de terceiros às informações confidenciais da outra **PARTE**, que não seus respectivos administradores e empregados, e a estes apenas na extensão necessária para permitir a concretização do objeto deste Contrato;

11.1.3 Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato; e

11.1.4 Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste Contrato.

11.2 As **PARTES** declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula Décima Primeira as hipóteses em que:

11.2.1 A informação torne-se disponível ao público em geral por meio que não resulte de sua divulgação pelas **PARTES** ou seus representantes, suas controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a **PARTE**;



- 11.2.2 A revelação seja exigida por autoridade governamental ou ordem de juízo/tribunal competente sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nessas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial aplicável, devendo a **PARTE** que estiver obrigada a revelar tais informações, notificar a outra **PARTE** anteriormente à sua divulgação; ou
- 11.2.3 A revelação seja previamente autorizada pela outra **PARTE**, por escrito.
- 11.3 As **PARTES** reconhecem que todas as informações confidenciais fornecidas constituem propriedade exclusiva da **PARTE** que as forneceu, e que sua revelação ou a celebração do presente Contrato não implicam, de forma alguma, licença, autorização, concessão, cessão, transferência, expressa, tácita ou implícita, de qualquer direito autoral, de propriedade intelectual, ideia, conceito, marca, patente, ou outro direito de titularidade das **PARTES**.
- 11.4 Para fins do presente Contrato, entende-se por informações confidenciais ou privilegiadas toda e qualquer informação, e documentos de qualquer espécie que sejam entregues a uma das **PARTES** pela outra **PARTE**, ou por seus consultores, auditores, contadores, advogados, representantes e empregados, que sejam relativos aos negócios das **PARTES** ou aos negócios de seus clientes, fornecedores e associados, incluindo, mas sem qualquer limitação, dados de gestão, dados financeiros e estratégias de mercado. As **PARTES** deverão instruir todos aqueles a quem fornecerem acesso a informações confidenciais da outra **PARTE** sobre a obrigação de sigilo e de não divulgação ora assumidas.
- 11.5 As **PARTES** continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do Contrato, por um prazo de 5 (cinco) anos contados de seu término.
- 11.6 A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula Décima Primeira ou o descumprimento dos deveres de confidencialidade estabelecidos neste instrumento, sujeitará a **PARTE** infratora ao ressarcimento de todos os prejuízos, incorridos pela **PARTE** prejudicada em razão do descumprimento dos deveres de confidencialidade aqui pactuados.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 Nenhuma das **PARTES** responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra **PARTE** em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato, em especial, pela suspensão dos serviços em decorrência de falta de pagamento.
- 12.2 Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento qualquer tolerância por uma das **PARTES** quanto à inobservância, pela outra, de quaisquer cláusulas ou disposições previstas no presente Contrato ou nos documentos que lhe são parte integrante.
- 12.3 A **CONTRATADA** não se responsabiliza por serviços prestados pela **CONTRATANTE** a terceiros e, tampouco, por quaisquer dados trafegados no ambiente de Internet da **CONTRATANTE**.
- 12.4 É de inteira e total responsabilidade da **CONTRATANTE** qualquer informação ou uso inadequado que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa, sem solidariedade da **CONTRATADA**.

- 12.5 A titularidade de qualquer produto desenvolvido, seja programa, sistema, material escrito, ou qualquer outro, pela **CONTRATADA**, no âmbito dos serviços aqui contratados, caberá sempre à **CONTRATADA** não gerando qualquer direito à **CONTRATANTE**, salvo nos casos em que tal desenvolvimento faça parte do projeto inicial e assim esteja expresso na proposta.
- 12.6 Durante eventuais visitas de empregados, representantes e/ou terceiros designados pela **CONTRATANTE** ao ambiente de prestação dos serviços contratados da **CONTRATADA**, não será permitido àqueles tirar fotos e/ou filmar quaisquer partes das instalações desta empresa. A **CONTRATANTE** será responsabilizada caso tal norma de segurança não seja observada pelos agentes supracitados, podendo incorrer em penalidades por inadimplemento, acordadas entre as **PARTES** neste Contrato, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.
- 12.7 O presente Contrato não confere a qualquer das **PARTES** poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra.
- 12.8 Sendo uma das **PARTES** compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa da outra **PARTE**, obriga-se esta última a requerer a exclusão da Parte inocente da lide, na primeira oportunidade processual, sem prejuízo de ressarcir a **PARTE** inocente dos ônus legais e financeiros em que esta vier a incorrer.
- 12.9 A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou motivos de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede da **CONTRATANTE**, ou, ainda, por má utilização do serviço pela **CONTRATANTE** ou por qualquer outro fato alheio à **CONTRATADA**.
- 12.10 É expressamente vedado à **CONTRATANTE** transferir, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias decorrentes do presente instrumento, sem a prévia e expressa anuência da **CONTRATADA**.
- 12.11 A **CONTRATADA** reserva-se ao direito de suspender a prestação dos serviços objetos do presente Contrato, sem notificação prévia a **CONTRATANTE**, quando for constatada qualquer infração ou violação ao disposto neste instrumento ou na Lei.
- 12.12 Caso o órgão regulador competente entenda e decida, em qualquer momento da presente contratação, que a execução de todas ou quaisquer das disposições do presente Instrumento violam qualquer dispositivo legal aplicável, as **PARTES** desde já concordam que a inexecução de todo ou em parte no presente Instrumento por esta justificativa não dará direito à outra **PARTE** a qualquer valor ou indenização.
- 12.13 Desde já a **CONTRATANTE** aceita e concorda que a **CONTRATADA** poderá dar publicidade da presente contratação, a qualquer tempo, em mídia impressa e eletrônica, no território brasileiro ou fora dele, exclusivamente para divulgação de case, sem que se caracterize uso indevido de marca, nome comercial, imagem e/ou de quaisquer direitos da **CONTRATANTE**.

- 12.14 Pautadas na boa fé e relacionamento entre as **PARTES**, elas se comprometem a não difamar ou de qualquer forma expor negativamente a outra no mercado. O dever de lealdade se estende às empresas subsidiárias, coligadas e afiliadas das **PARTES**.
- 12.15 Na execução dos Serviços, ambas as **PARTES** se obrigam a não pagar, comprometer-se a pagar ou oferecer qualquer objeto de valor, seja como compensação, presente ou contribuição a qualquer pessoa ou organização, particular ou governamental, caso tais pagamentos, contribuições e presentes forem ou puderem ser considerados ilegais ou duvidosos. Também, ficam as **PARTES** obrigadas a seguir sempre rigidamente os mais elevados princípios éticos, morais e regulamentares aplicáveis ao exercício de suas atividades.
- 12.16 Todos os termos, multas e condições deste Contrato vinculam as **PARTES**, bem como seus sucessores a qualquer título, sendo que todas as expressões técnicas lançadas neste instrumento, relacionadas à tecnologia de informação, serão interpretadas conforme a praxe técnica daquele ramo de atividade.
- 12.17 Cada cláusula, parágrafo, frase ou sentença do Contrato constitui um compromisso ou disposição independente e distinta dos demais. Sempre que possível, cada cláusula deverá ser interpretada de modo a se tornar válida e eficaz à luz da lei aplicável, observadas as intenções originais das **PARTES**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

13. Fica eleito o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**As partes se obrigam aos termos do presente a partir do aceite comercial e início da prestação de serviços.**

## DEFINIÇÕES

### Glossário

Os termos abaixo são definidos e têm o significado único e exclusivo aqui explicado.

- A) Túnel GRE** significará o uso de “Generic Routing Encapsulation”, definido na engenharia de dados por meio da norma RFC2784, ou meios tecnologicamente semelhantes de encapsulamento de IP com o propósito de transporte em sistema de comunicação.
- B) Interrupção de serviço** é definido quando o Serviço de Proteção DDoS está indisponível por um período de pelo menos 1 minuto em todos os centros de mitigação ou por um período de pelo menos 30 minutos em um centro de mitigação ou uma condição de degradação nos serviços com duração de 1 hora. Este evento tem que ser verificável por um terceiro sistema de monitoramento ou de outra forma por razões que a Huge Networks tenha dado causa.
- C) Degradação do Serviço** é uma condição de redução na oferta dos serviços por um período maior que 10 minutos e com razões atribuíveis à Huge Networks. Os casos incluem, mas não se limitam à degradação da performance ou disponibilidade quando sob ataque e roteamento BGP ou configurações de DNS. É de conhecimento do cliente que a filtragem de dados pode levar até 15 minutos para se tornar operacional. A Huge Networks, de boa fé, e baseada em padrões industriais reconhecidos, registros e outros recursos, deve ao seu exclusivo critério, determinar uma condição de degradação de serviços.
- D) Serviço de Proteção DDoS** é o serviço fornecido pela Huge Networks que é utilizado para filtrar tráfego de Internet destinado ao servidor ou infraestrutura do cliente com o propósito de mitigação de ataques de negação de serviços.
- E) Confirmação de Serviço** é parte do processo oferecido, onde os serviços de mitigação do cliente são testados e o tráfego normal é restabelecido para que a Huge Networks determine o perfil de tráfego do cliente. Um período inicial de vinte e quatro horas (24) de teste é necessário para que a Huge Networks determine os níveis de tráfego considerados normais. Esta confirmação de serviço tem que ser completada para cada sub-rede antes do roteamento do tráfego através das redes de proteção DDoS a fim de qualificá-la ao sistema de crédito. A Confirmação de Serviço deve ser feita anualmente para que o cliente se enquadre para os créditos descritos na tabela supra.
- F) ASN** é o local virtual determinante da prestação dos serviços
- G) ASN do Principal** é o número de AS do Contratante, do **Tomador** se refere aos números de AS que se beneficiarão dos serviços, e, **Adicional** são os números de AS vinculados ao Principal
- H) SLA** é o Acordo de Nível de Serviço, tratando o compromisso em um lapso temporal para que ocorram as ações da Contratada
- I) Suspensão parcial dos Serviços** é a penalidade acarretada pela inadimplência, consistente em não mais efetuar a mitigação ativa dos ataques, porém, mantendo-se operante a interconexão entre as partes e demais atividades correlatas, como suporte, reativação emergencial e tunelamento

### Escalabilidade da Prestação de Serviços

A Prestação dos Serviços de Proteção contra Ataques DDoS consiste, não necessariamente na seguinte ordem e/ou concomitância, em:

- A) Abertura de túnel de conexão;
- B) Setup das conexões BGP (comunicação bilateral; repasse de prefixos IP's);
- C) Ativação da conexão ao sistema interno da Huge Networks;
- D) Monitoramento de tráfego;
- E) Ativação do sistema de Mitigação proativo;
- F) Mitigações pontuais;
- G) Suporte técnico e Relacionamento;
- H) Manutenção programada.

### Acordo de Níveis de Serviço (SLA)

#### SLA PARA INTERRUPTÃO DE SERVIÇO

**A)** Baseado em informações de Interrupção de Serviço fornecidas pelo cliente em prazo não superior a 5 dias após o início da Interrupção iniciar, o cliente terá direito a receber um crédito de serviço de acordo com o que segue descrito abaixo. Se a falha detectada e demonstrada se constitui em uma Interrupção de Serviço da Huge Networks deverá ser determinada apenas pela Huge Networks em boa fé, apoiado por registros, informações e outras evidências.

**A.1)** Se ocorrer ao menos um caso de Interrupção de Serviço com duração de até 4 horas consecutivas durante um mês calendário, Huge Networks irá creditar à conta do cliente daquele mês a taxa de um dia pelo Serviço de Proteção DDoS afetado.

**A.2)** Se ocorrer ao menos um caso de Interrupção de Serviço com duração superior 4 horas consecutivas durante um mês calendário, Huge Networks irá creditar à conta do cliente daquele mês a taxa de dois dias pelo Serviço de Proteção DDoS afetado.

**B)** Adicionalmente, o cliente também terá direito ao seguinte exposto:

**B.1)** Caso ocorra três (3) falhas de eventos SLA incluindo: Interrupção de Serviço, Degradação de Serviço, Serviços de Proteção DDoS (cada um durando no mínimo 60 minutos) ocorridos em 3 dias quaisquer (consecutivos ou não consecutivos) dentro de um período de 90 dias, o cliente terá o direito por 30 dias, a seguir do terceiro dia do evento ocorrido, a terminar o contrato de adesão sem qualquer penalidade.

**C)** As disposições acima são a única e exclusivas para as interrupções de serviço, outras interrupções ou falhas do serviço de proteção DDoS prestado pela Huge Networks. A habilitação do cliente a este crédito somente se dá para clientes ativos da Huge Networks, tenha uma conta atual com pagamentos em dia para a Huge Networks, e seja confirmado que todas as técnicas de mitigação, correções ou equipamentos não interferem com o serviço de mitigação. Os créditos serão concedidos somente ao serviço de proteção, não sendo aplicados a quaisquer outros serviços. O valor agregado dos créditos em qualquer mês calendário não poderão exceder 25% dos pagamentos do mês em questão, pagos para o serviço afetado;

#### SLA DO TEMPO PARA MITIGAÇÃO

##### DISCLAIMER

Este documento contém informação confidencial e privilegiada, sendo seu sigilo protegido por lei. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber e acessar este documento, não pode usar, copiar ou divulgar as informações nele contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações.

A) A Huge Networks oferece um compromisso para o prazo que leva para efetivamente mitigar um ataque DDoS uma vez que o cliente tenha roteado o tráfego de dados para a rede de mitigação da Huge Networks. Este tempo para mitigação depende de diversos fatores:

**A.1)** A demora para o cliente rotear de forma adequada o tráfego de dados para a rede da Huge Networks.

**A.2)** O prazo para a propagação pela internet geral

**A.3)** O tipo de ataque DDoS que o cliente esteja recebendo

**B)** O compromisso com os prazos de atendimento da Huge Networks para os ataques, somente valem para os clientes que completaram a confirmação dos serviços da Huge Networks. Pelo menos a validação dos serviços é requerida uma vez ao ano. Segue adiante a tabela de tempo para mitigação da Huge Networks.

Tipo de ataque	Tempo para mitigação (normal)	Tempo para mitigação (Garantido - SLA)
UDP / ICMP Floods <sup>1</sup>	1 minuto ou menos	5 minutos
SYN / RST / ACK Floods	1 minuto ou menos	5 minutos
TCP Flag abusivo	1 minuto ou menos	5 minutos
GET/POST Floods	5 minutos ou menos	15 minutos
DNS Attack (Layer7)	5 minutos ou menos	15 minutos
SNMP Reflection	5 minutos ou menos	15 minutos
NTP Reflection	5 minutos ou menos	15 minutos
DNS Reflection	5 minutos ou menos	15 minutos

### SLA DA EFICIÊNCIA DE MITIGAÇÃO

A Huge Networks oferece uma eficiência de mitigação de 95%. A eficiência de mitigação é medida pela porcentagem de tráfego limpo com relação ao tráfego malicioso prevenido de ataque DDoS enviado aos clientes de proteção DDoS. A Eficiência de Mitigação é medida após o Tempo para Mitigação SLA for terminado. Qualquer reclamação contra a Eficiência de Mitigação precisa incluir registros com captura de pacotes de no mínimo uma hora de duração, mostrando a quantidade total de ataque DDoS de tráfego não bloqueado e direcionado aos clientes do período em que o ataque é ocorrido. Este período é definido como toda ou parte do período após o Tempo para Mitigação SLA ter terminado até o final do ataque. Havendo evidência de que o volume de tráfego malicioso exceda em 5% do volume total de tráfego, o qualifica para crédito dentro desta SLA.

### SLAS DE CRÉDITO PELO TEMPO PARA MITIGAÇÃO E EFICIÊNCIA DE MITIGAÇÃO

**A)** A Eficiência de Mitigação é baseada no tempo em que o ataque DDoS é transmitido e não bloqueado pelo serviço devidamente contratado e é medido pela SLA da Eficiência de Mitigação. Caso a Huge Networks falhe em bloquear o tráfego malicioso dentro do prazo estabelecido na SLA do Tempo para Mitigação e com a medição da SLA da Eficiência de Mitigação, em qualquer período do mês calendário, o seguinte crédito será indenizado:

**A.1)** No caso de um único ataque em que o SLA do Tempo para Mitigação for excedido, com mitigação enquadrada na SLA da Eficiência de Mitigação durante quarenta e cinco (45) minutos, Huge Networks irá creditar na conta do contratante o valor pro-rata relativo a dois (2) dias de tarifas mensais, no mês em que a SLA foi excedida. Múltiplos ataques ou único ataque durante mais que 5 horas após excedido a SLA do Tempo para Mitigação com mitigação não enquadrada na SLA da Eficiência de Mitigação por um período de cinco (5) horas ou mais ou durante quatro (4) ou mais eventos durante um mês calendário, Huge Networks irá creditar na conta do contratante o valor pro-rata relativo a sete (7) dias de tarifas mensais.

**A.2)** No caso de um único ataque roteado e não mitigado pela Huge Networks, em que o SLA do Tempo para Mitigação Garantido for excedido, com mitigação enquadrada na SLA da Eficiência de Mitigação durante quinze (15) minutos, a contratante poderá, à sua discricionariedade, pedir o término imediato do contrato, saudando todas as dívidas que porventura existam. Nenhum comunicado de término será válido existindo pagamentos a serem saldados.

## Requisitos de Infraestrutura e condições técnicas mínimas para prestação dos serviços

A verificação dos requisitos mínimos de infraestrutura do cliente são realizadas em etapa pré-contratual, com a expedição de proposta comercial balizada estritamente em consonância com as informações prestados pelo **CONTRATANTE**, cuja exatidão é de sua inteira responsabilidade, obrigando-se a prover ambiente técnico adequado para a prestação dos serviços.

Compete ao **CONTRATANTE** adquirir ou substituir equipamentos de natureza equivalente aos mesmos informados na fase pré-contratual, não podendo se isentar do pagamento diante de sua própria inércia.

A omissão ou entrega deficitária e/ou equivocadas de informações técnicas relevantes à prestação dos serviços, englobando sua configuração e plena execução, não isentará o **CONTRATANTE** da obrigação de pagamento, e sua revisão somente se implementará mediante a formalização de instrumento contratual aditivo.