

ANEXO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MASTER**TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS PARA SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDO**

O presente Anexo prevê os termos aplicáveis aos serviços, bem como o acordo sobre nível de serviço aplicáveis aos Serviços de Distribuição de Conteúdo prestados pela Highwinds Network Group, Inc. ("**HIGHWINDS**"), adicionalmente aos termos de qualquer Contrato de Prestação de Serviços Master ("**MSA**") celebrado entre a **CLIENTE** e a **HIGHWINDS**, aos Termos e Condições Gerais e a todos os Pedidos correlatos realizados. Qualquer referência feita no presente ao termo "Contrato" deverá significar o MSA, os Termos e Condições Gerais, este Anexo e todos os Pedidos correlatos assinados. Em caso de conflito entre os termos deste Anexo e os termos de quaisquer Pedidos realizados sob a égide deste instrumento, os termos de tal Pedido deverão prevalecer no que tange ao objeto do Pedido.

1. Serviços Contratados. Observadas as limitações e restrições determinadas no Pedido pertinente, durante o prazo de vigência deste Anexo, a **HIGHWINDS** concorda em viabilizar que a distribuição, pela **CLIENTE** ou seus usuários finais, do Conteúdo da **CLIENTE**¹ através da Rede CDN² (o "Serviço").

2. Cumprimento da lei Digital Millennium Copyright Act [lei de proteção de direitos de autor no milênio digital]. Cada uma das partes deverá possuir procedimentos, políticas e agentes designados conforme necessário para atender aos dispositivos benéficos de safe harbor oferecidos pela lei Digital Millennium Copyright Act [lei de proteção de direitos de autor no milênio digital] de 1998 ("DMCA"), e deverá colaborar de forma recíproca, dentro da razoabilidade, para o cumprimento de qualquer notificação eventualmente recebida nos termos dessa lei com relação ao Conteúdo da **CLIENTE**, inclusive, dentre outros, retirando e bloqueando acesso a materiais infringentes, consentindo com a retirada de conteúdo infringente (na medida em que isso for necessário) , ou fornecendo contra-notificações, se necessário. A **CLIENTE** reconhece que a **HIGHWINDS** deverá, na medida de sua capacidade, retirar ou bloquear o acesso ao Conteúdo da **CLIENTE** caso a **HIGHWINDS** receba a devida notificação nos termos da lei DMCA.

3. Custos. A **CLIENTE** deverá pagar os custos e honorários incidentes sobre o Serviço, conforme determinado no Pedido pertinente, e sob as condições nele estabelecidas.

4. Prazo de Vigência. Este Anexo entrará em vigor mediante a assinatura da **CLIENTE** e da **HIGHWINDS**, e permanecerá em pleno vigor e efeito até a rescisão do último Pedido de prestação do Serviço aqui descrito. O prazo de vigência para cada Pedido terá início na data estabelecida no Pedido pertinente, e deverá perdurar pelo período determinado em tal Pedido, sujeito à prorrogação nos termos do MSA.

¹ "Conteúdo da Cliente" significa quaisquer arquivos, páginas, dados, trabalhos, informações e/ou materiais que estejam contidos na, dentro da, exibidos na, relacionado à ou transmitidos a partir ou através da Rede (tal como definida abaixo), inclusive, dentre outros, marcas de produtos ou de serviços, imagens, fotografias, ilustrações, gráficos, clipes de áudio, clipes de vídeo, e-mail ou outras mensagens, meta-tags, nomes de domínio (inclusive aqueles registrados pela Highwinds em nome da Cliente, com referência à prestação, pela Highwinds, do(s) Serviço(s) ora contratado(s)) e textos fornecidos pela Cliente ou pelo usuário da Cliente.

² "Rede" significa a rede global de servidores cache detidos ou operados pela Highwinds, ou de outra forma licenciados para uso da Highwinds periodicamente, e oferecida à Cliente periodicamente pela Highwinds para o Serviço CDN nos termos deste Anexo.

5. Garantias de Nível de Serviço.

a. A **HIGHWINDS** garante que a Disponibilidade do Serviço para a Rede CDN será de no mínimo 100%. “Disponibilidade do Serviço” deverá significar a capacidade da **CLIENTE** de transmitir e receber o Conteúdo da **CLIENTE** através da Rede da **HIGHWINDS**.

b. A **HIGHWINDS** garante uma Qualidade de Serviço média do Tempo de Conexão Total para Aplicativos de Fluxo³, calculada em cada mês calendário, de menos do que 9 (nove) segundos, e uma velocidade de download para Aplicativos de Download de Conteúdo⁴ menor do que quatrocentos (400 kbps) kilo bits por Segundo. “Tempo de Conexão Total” deverá significar o tempo de conexão inicial acrescido do tempo adicional (buffer time), o qual é calculado como o tempo durante o qual os dados transmitidos são temporariamente armazenados na memória do computador local do usuário final.

c. A **HIGHWINDS** mede a Disponibilidade do Serviço e a Qualidade do Serviço através de um instrumento de medição que coleta a disponibilidade da Rede CDN e a métrica de qualidade, a partir de nós estrategicamente posicionados dentro dos principais pontos de troca na Internet. Para mensurar a Disponibilidade de Serviço e a Qualidade do Serviço⁵, são realizadas Pesquisas a cada 5 (cinco) minutos.

d. Para relatar problemas críticos de suporte, a **CLIENTE** pode ligar para a **HIGHWINDS** (centro de operações da rede (NOC), operando 24 hs, 7 dias por semana), no número 866-872-0357 ou 602-515-0931, tão logo surgir o problema no desempenho do serviço. Para todos os demais problemas de suporte, a **CLIENTE** poderá enviar um email para o endereço hwcdn-support@highwinds.com, e gerar um protocolo junto à equipe do centro de operações da rede (NOC) da **HIGHWINDS**.

e. Caso a Disponibilidade de Serviço ou a métrica Qualidade de Serviço garantida (cada, uma “Garantia de Nível de Serviço”) não seja atingida durante qualquer mês calendário, a **HIGHWINDS** irá, mediante solicitação da **CLIENTE** de acordo com a Cláusula 5(f) do presente, conceder um crédito de serviço equivalente a (i) 1/30 dos MRCs aplicáveis a qualquer serviço inadimplido, caso a **CLIENTE** esteja sujeita a MRCs; ou (ii) à taxa de uso diária média atribuível ao serviço inadimplido, calculado ao longo dos 30 (trinta) dias imediatamente anteriores à violação da Garantia de Nível de Serviço pertinente, caso a **CLIENTE** não esteja sujeita a MRCs. Não obstante qualquer disposição em contrário constante deste Anexo, não será considerada violação da Garantia de Nível de Serviço, não tendo a **CLIENTE** direito a nenhum remédio jurídico nos termos do presente, quanto a determinado Pedido:

i. Se a **CLIENTE** não pagou nenhum valor incontroverso devido nos termos do MSA (tendo as partes concordado em não contestar, sem justificativa razoável, qualquer valor

³ “Aplicações de Fluxo” deverá significar os serviços prestados pela Highwinds à Cliente nos termos deste instrumento, que permitam que o Conteúdo da Cliente ou outros arquivos da Cliente sejam de forma constante recebidos pela Rede CDN, e simultaneamente exibidos ao usuário final enquanto estiverem sendo entregues pela Rede CDN.

⁴ “Aplicativos de Download de Conteúdo” deverá significar os serviços prestados, pela Highwinds à Cliente nos termos deste instrumento, que permitam que o Conteúdo da Cliente ou outros arquivos da Cliente sejam transferidos de um computador remoto a um computador local via Rede CDN.

⁵ “Pesquisa” deverá significar a medição individual da capacidade da Cliente de transmitir ou receber Conteúdo da Cliente através da Rede da Highwinds, ou uma medição individual da qualidade de tal transmissão ou recepção, conforme aplicável.

devido); ou

ii. Na medida em que a violação da Garantia de Nível de Serviço for causada por qualquer das seguintes hipóteses:

(1) Falha nos Equipamentos da **CLIENTE** ou nos equipamentos de uma vendedora da **CLIENTE**, não coberta por este Contrato;

(2) Falha nos aplicativos ou no código de software detido ou licenciado pela **CLIENTE**, ou fornecidos pela **CLIENTE** à **HIGHWINDS**;

(3) Falha nos atos controlados pela **CLIENTE** e no ambiente no estabelecimento da **CLIENTE** (p.ex., queda de energia elétrica, aumento de temperatura, bloqueio de firewall, desconexão dos Equipamentos Fornecidos pela **HIGHWINDS**, etc.);

(4) Falha nos circuitos de acesso local ou conexões cruzadas que conectem a **CLIENTE** à Rede da **HIGHWINDS**, a menos que haja disposição em contrário;

(5) Uso de media players (Windows ou Flash) codificados para tempo adicional (buffering time) não-padrão que iniba o tempo de conexão rápida;

(6) Falha do servidor codificador ou dos serviços de aquisição de sinal ao vivo detidos ou arrendados pela **CLIENTE**, ou fornecidos pela **CLIENTE** para a **HIGHWINDS**;

(7) Falha ou atraso, por parte do agente de testes da **HIGHWINDS**, em relatar os dados referentes à métrica de desempenho do serviço conforme determina o pedido pertinente, inclusive qualquer falha ou atraso causado por leitura do ponto de dado falso-positivo;

(8) Falha em qualquer serviço ou produto que não tenha sido fornecido à **CLIENTE** pela **HIGHWINDS** nos termos deste Anexo (inclusive falha em qualquer outro serviço ou produto prestado à **CLIENTE** pela **HIGHWINDS** nos termos do MSA, falha essa que deverá ser regida pela garantia de nível de serviço determinada no Anexo pertinente a tal serviço ou produto);

(9) Eventos de força maior, definidos no Contrato;

(10) Qualquer ação ou omissão da **CLIENTE** ou de qualquer terceiro, inclusive, dentre outros, agentes, subcontratados ou vendedores da **CLIENTE**, que impossibilite a **HIGHWINDS** atingir qualquer Garantia de Nível de Serviço, inclusive, dentre outros: (a) deixar de conceder à **HIGHWINDS** (ou a seus agentes) acesso adequado ao estabelecimento, para fins de teste; (b) deixar de conceder acesso ao estabelecimento da **CLIENTE**, quando solicitado de maneira razoável pela **HIGHWINDS** (ou por seus agentes), para permitir que a **HIGHWINDS** cumpra suas obrigações com relação ao Serviço; ou (c) deixar de tomar qualquer medida de saneamento com relação ao Serviço, tal como recomendado pela **HIGHWINDS**, ou de outra forma impedir a **HIGHWINDS** de tomar referida medida.

(11) negligência ou conduta dolosa da **CLIENTE**, o que pode incluir a falha da **CLIENTE** em seguir procedimentos acordados;

(12) qualquer período de manutenção agendado quando a **CLIENTE** tenha sido informada de referida manutenção, e qualquer manutenção de emergência;

(13) a conta da **CLIENTE**, durante o período em questão, violando a AUP; ou

(14) deixar a **CLIENTE** de abrir protocolo de suporte para relatar qualquer problema de desempenho de serviço.

f. Toda reivindicação de falha de serviço deve ser submetida em até 30 (trinta) dias corridos após o último dia do mês em que tenha ocorrido referida falha.

i. Toda reivindicação deve incluir as seguintes informações: (1) nome da **CLIENTE**; (2) nome e informações de contato da **CLIENTE**; (3) data e momento de início e fim da interrupção ou falha de métrica; (4) relatório emitido por ferramenta de medição verificando a falha de métrica; e (5) o número do respectivo protocolo de suporte da **HIGHWINDS**, aberto com relação ao problema de desempenho, e uma breve descrição das características do serviço defeituoso.

ii. A **CLIENTE** deve submeter as informações necessárias através de notificação eletrônica, por escrito, para o endereço cdncredit@highwinds.com ou através de fax, para o número 407-647-0392, aos cuidados de CDNCREDIT.

iii. Os créditos aprovados serão aplicados à fatura da **CLIENTE** dentro de 60 (sessenta) dias da entrega do pedido de crédito da **CLIENTE**.

g. A **HIGHWINDS** reserva a si o direito de mudar, alterar ou revisar esta política a qualquer tempo, sem necessidade de notificar a **CLIENTE**.

A GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO DETERMINADA NESTE ANEXO DEVERÁ SER APLICADA SOMENTE AOS SERVIÇOS AQUI DESCRITOS, NÃO SENDO APLICÁVEL A NENHUM OUTRO SERVIÇO. ESTE ANEXO DETERMINA O ÚNICO E EXCLUSIVO REMÉDIO JURÍDICO DISPONÍVEL À **CLIENTE** EM CASO DE INADIMPLEMENTO DA **HIGHWINDS** QUANTO AOS SERVIÇOS AQUI DESCRITOS.

6. Disposições Gerais. Este Anexo, em conjunto com o MSA, os Termos e Condições Gerais e todos os Pedidos pertinentes constituem uma declaração única e exclusiva quanto a todos os entendimentos mutuamente acordados entre as partes no que tange ao objeto ora pactuado, substituindo todos os entendimentos, propostas e comunicações anteriores ou contemporâneos, sejam eles verbais ou escritos. Este Anexo apresenta disposições que complementam, mas não substituem, o MSA e os Termos e Condições Gerais pertinentes.