

ANEXO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MASTER

TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS PARA SERVIÇOS DE TRÂNSITO INTERNET

O presente Anexo prevê os termos aplicáveis aos serviços, bem como o acordo sobre nível de serviço aplicáveis aos Serviços de Tráfego na Internet (o "Serviço"), 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. Os termos iniciados em letra maiúscula que não estejam definidos neste instrumento terão o significado a eles conferido no MSA e nos Termos e Condições Gerais.

1. Serviços Contratados. Durante o prazo de vigência deste Anexo, a **HIGHWINDS** concorda em realizar e fornecer à **CLIENTE** serviço de tráfego de Protocolo de Internet ("IP"), inclusive portas de acesso de IP dedicado que forneçam acesso à Rede¹ e à Internet. Para viabilizar que a **CLIENTE** utilize o Serviço e o acesso à Rede, a **HIGHWINDS** poderá fornecer serviço de colocation ou outros serviços de acesso que permitam que a **CLIENTE** acesse a Rede. Caso a **CLIENTE** adquira esses outros serviços da **HIGHWINDS**, tais serviços serão tratados em Anexo separado. O ponto limite do Serviço, a partir do qual a **CLIENTE** passa a ser responsável por todos os serviços e custos de suporte, é o ponto de conexão da **CLIENTE** com a Rede, na porta de Internet pertinente no router da **HIGHWINDS** (a "Interface da **CLIENTE**").

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**² ou outro conteúdo transmitido pela **CLIENTE** ou por seus clientes ou usuário através da Rede, 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**

¹ "Rede" significa a rede de telecomunicação e sistemas de fibra ótica submarinos ou terrestres detidos ou operados pela **HIGHWINDS**, ou de outra forma licenciados para uso da HIGHWINDS, periodicamente, e oferecida à **CLIENTE** periodicamente pela **HIGHWINDS** para o transporte do tráfego da **CLIENTE** ou para outros Serviços ora contratados.

² "Conteúdo da **CLIENTE**" significa quaisquer arquivos, páginas, dados, trabalhos, informações e/ou materiais que estejam contidos na, dentro da, exibidos na, relacionado à ou transmitido a partir ou através da Rede, 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**.

caso a **HIGHWINDS** receba a devida notificação nos termos da lei DMCA.

3. Custos.

a. Os serviços incluem os seguintes valores a serem faturados: (i) custos de instalação não-recorrentes; (ii) custos mensais recorrentes pela conexão da porta conforme previsto em Quantidade Mínima,³ se aplicável (“Custos Mensais Recorrentes” ou “MRC”); (iii) uma taxa mensal pelo uso dentro da largura da banda da porta disponível acima da Quantidade Mínima, calculada conforme Cláusula 3(b) (a “Taxa de Uso”); e (iv) os custos da Telco⁴, se cabível.

b. A Quantidade Mínima, e, portanto, a Taxa de Uso, será aplicável tanto a uma porta de Serviço específica quanto a um montante total de portas de serviços fornecidos à **CLIENTE** pela **HIGHWINDS**, conforme determina o Pedido pertinente. Será feita amostragem do uso da porta pela **CLIENTE** (tanto em pull/receber e push/enviar) a cada 5 minutos, com relação aos cinco minutos anteriores. Ao final de cada mês calendário, serão descartados os primeiros 5% (cinco por cento) de amostragens de tráfego de pull e push para cada porta. Os maiores dos 95% percentis restantes para tráfego de pull e push com relação a cada porta irão constituir o montante de uso da largura da banda para aquele mês específico, com relação a tal porta (o “Montante de Uso de Determinada Porta”). Caso a Quantidade Mínima seja aplicada a uma porta de Serviço específica, então a Taxa de Uso para cada ciclo de cobrança será o quanto o Montante de Uso de Determinada Porta exceder da Quantidade Mínima para aquela porta, multiplicado pela taxa por megabite, aplicável à porta, conforme determina o Pedido. Caso a Quantidade Mínima seja aplicável a mais de uma porta, conforme determina o Pedido pertinente, então: (i) o Montante de Uso de Determinada Porta referente à respectiva porta será somado para determinar o “Montante Total de Uso de Porta” da **CLIENTE**; e (ii) a Taxa de Uso referente a cada ciclo de cobrança será o quanto o Montante Total de Uso de Porta exceder o Valor Mínimo referente a todas as portas pertinentes, multiplicado pela taxa por megabit, conforme especifica o Pedido.

c. O Faturamento dos Serviços ocorrerá (i) mensal e antecipadamente, em relação aos MRC, com início na Data Inicial do Serviço e (ii) mensal e posteriormente, com relação às Taxas de Uso, se houver. Caso a Data Inicial do Serviço caia em um dia que não o primeiro dia do ciclo de cobrança, será cobrado da **CLIENTE** um montante proporcional dos custos aplicáveis cobrindo o período entre a Data Inicial do Serviço⁵ e o primeiro dia do ciclo de cobrança subsequente.

4. Prazo de Vigência. Este Anexo entrará em vigor mediante a assinatura de um

³ “Quantidade Mínima” significa a quantidade mensal dedicada de conectividade de largura de banda, conforme dispõe o Pedido pertinente.

⁴ “Custos da Telco” significa os custos mensais de qualquer circuito de acesso local, cross-conexão e/ou Golden jump ou outras taxas semelhantes.

⁵ “Data Inicial do Serviço” significa a data em que a HIGHWINDS notificar a CLIENTE (seja por escrito ou por transmissão eletrônica) de que o Serviço encontra-se disponível para uso da CLIENTE, a menos que a CLIENTE notifique a HIGHWINDS, dentro de 48 (quarenta e oito) horas, de sua não aceitação sob a alegação de que as especificações técnicas referentes aos Serviços não foram cumpridas. Nessa hipótese, serão realizados mais testes nos Serviços, e uma nova RSD será estipulada; contanto, porém, que, caso a HIGHWINDS não encontre defeito no Serviço após realizar novamente os testes, permanecerá inalterada a Data Inicial do Serviço, determinada pela data original da notificação da HIGHWINDS. Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, o uso do Serviço pela CLIENTE para fins outros que não a realização de testes, após notificação de não aceitação, será considerado como aceitação do Serviço.

Pedido inicial solicitando os Serviços aqui descritos, tanto pela **CLIENTE** como pela **HIGHWINDS**, e permanecerá em pleno vigor e efeito até a rescisão do último Pedido em vigor referente à 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.

5. Garantias de Nível de Serviço.

a. A **HIGHWINDS** garante 99,5% de Disponibilidade do Serviço por mês calendário. "Disponibilidade do Serviço" significa a capacidade da **CLIENTE** de trocar pacotes de IP junto à Rede através de porta de router da **CLIENTE**. Caso o site da **CLIENTE** fique indisponível por decorrência de falha em qualquer componente ou por interrupção do serviço de Rede, a **HIGHWINDS** concederá um crédito com base no período de tempo em que perdurar tal indisponibilidade (cada período desses, uma "Interrupção").

i. A Disponibilidade do Serviço é mensurada através do envio de "ping" ao router da **CLIENTE** em intervalos regulares. A resposta do router da **CLIENTE** ao ping enviado confirma a existência da conexão e a disponibilidade do Serviço.

ii. Os créditos de Disponibilidade do Serviço são determinados da seguinte forma: (a) qualquer Interrupção superior a 30 (trinta) minutos, porém inferior a 60 (sessenta) minutos equivale a 1 (um) Crédito de Serviço; e (b) qualquer Interrupção que perdure por mais de 60 (sessenta) minutos equivale a 1 (um) Crédito de Serviço para cada período de 60 (sessenta) minutos.

b. A **HIGHWINDS** garante que a média mensal de Latência da Rede entre os POPs da **HIGHWINDS** da América do Norte não irá exceder 100 (cem) ms. "Latência da Rede" significa o tempo médio necessário para que um pacote de IP atravessasse um par de Pontos de Presença ("POPs")⁶ de backbone da **HIGHWINDS** na Rede. Caso a métrica garantida de Latência da Rede não seja atendida durante determinado período de um mês corrido, a **HIGHWINDS** concederá 1 (um) Crédito de Serviço.

c. A **HIGHWINDS** garante que a perda de pacote média nunca irá exceder 1% (um por cento) durante um mês corrido. Perda de pacote indica o percentual de pacotes perdidos entre os routers que fazem parte da Rede da **HIGHWINDS**. Caso a métrica de perda de pacote não seja atendida durante determinado período de um mês corrido, a **HIGHWINDS** concederá 1 (um) Crédito de Serviço.

d. Caso a **CLIENTE** enfrente qualquer dos problemas de desempenho de serviço descritos nesta Cláusula 5 em decorrência da falta de prestação dos Serviços pela **HIGHWINDS**, a **HIGHWINDS** irá, mediante solicitação da **CLIENTE** e nos termos da Cláusula 5(f), creditar a conta da **CLIENTE** da forma descrita abaixo (a "Garantia de Nível de Serviço"). 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

⁶ "POP da **HIGHWINDS**" ou "POP" significa qualquer local na Rede em que a **HIGHWINDS** permita acesso ou interconexão à Rede.

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 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.);

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

(4) 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);

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

(6) 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** 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.

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

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

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

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

(11) Cessaçãõ da conexão da **CLIENTE** em um POP inativo da **HIGHWINDS**; ou

(12) Cessaçãõ da conexão da **CLIENTE** em um POP que não da **HIGHWINDS**.

e. 1 (um) Crédito de Serviço será equivalente a 1/30 dos Custos de Serviço⁷ mensais mínimos da **CLIENTE**; contanto, porém, que sejam fornecidos no máximo 7 (sete) Créditos de Serviço durante um mesmo mês calendário.

f. Toda reivindicação de Disponibilidade do Serviço deve ser apresentada à **HIGHWINDS** em até 7 (sete) dias corridos após a ocorrência do evento. Toda reivindicação de Latência da Rede e de Perda de Pacote deve ser apresentada em até 30 (trinta) dias corridos após o último dia do mês em que tenha ocorrido referida falha.

i. Toda reivindicação deve ser protocolizada pelo contato administrativo da **CLIENTE**, e deve incluir as seguintes informações: (1) nome da **CLIENTE** o nome do site da **CLIENTE**; (2) nome e informações de contato da pessoa de contato; e (3) data e momento de início e fim da interrupção ou falha de métrica; e (4) o número do respectivo protocolo de suporte da **HIGHWINDS**, aberto com relação ao problema de desempenho, e uma breve descrição das características da Interrupção ou da falha de métrica.

ii. A **CLIENTE** deve apresentar as informações solicitadas em notificação escrita, conforme especifica o Contrato. A **HIGHWINDS** irá confirmar recebimento de toda reivindicação dentro de 5 (cinco) dias úteis, e irá analisar toda reivindicação dentro de 10 (dez) dias de seu recebimento. A **CLIENTE** será informada por correio eletrônico sobre a concessão ou rejeição da reivindicação de crédito de serviço. Caso seja rejeitada, a notificação irá especificar o fundamento da rejeição.

iii. Os créditos aprovados serão aplicados à fatura da **CLIENTE** durante o ciclo de cobrança seguinte ao mês da aprovação de tal reivindicação.

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.

⁷ "Custos do Serviço" significa os MRCs que a **HIGHWINDS** vier a cobrar pelos Serviços, com a exclusão de quaisquer valores não-recorrentes, das taxas dos Equipamentos Fornecidos pela **HIGHWINDS**, dos Custos da Telco ou de outros custos semelhantes.