

CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE AOS PRODUTOS SOPHOS

GLOSSÁRIO:

1. *Serviço*: é o suporte técnico posto à disposição da **CONTRATANTE**, que poderá acessá-lo por telefone ou por correio eletrônico (*e-mail*), relativo exclusivamente aos serviços prestados pela **M3**, objeto do presente contrato. Os números de telefone e endereço de correio eletrônico (*e-mail*) estão disponibilizados no *hiperlink* "Fale Conosco" do Portal da **M3** (www.m3corp.com.br).
2. *"Proposta Comercial"* é o documento eletrônico ou impresso, anexo a este contrato e que dele é parte integrante, contendo a descrição dos dados da **CONTRATANTE**, após a sua concordância expressa dos termos e condições do presente contrato, manifestada por meio eletrônico ou assinatura em proposta impressa.
3. *"Domínio"* é um identificador para um ou mais computadores, de propriedade da **CONTRATANTE**.
4. *"CONTRATANTE"* é a pessoa jurídica que, após a Proposta Comercial, contrata os serviços da **M3**.
5. *"Painel de Controle"* é o sistema de gerenciamento do serviço objeto do presente contrato, posto à disposição do **CONTRATANTE**, acessado através da sua identificação de usuário (*login*) e sua senha (*password*);
6. *"Portal da M3"* é o *web site* de propriedade da **M3**, concebido com a finalidade de fornecer um amplo conjunto de informações e serviços à Contratante e aos usuários de Internet.
7. *"Produtos Sophos"* são as soluções de proteção, distribuídos pela **M3**, que permite que a **CONTRATANTE** estabeleça serviços aqui contratados, detalhadas na Proposta Comercial aceita pela **CONTRATANTE**.

1 - DAS PARTES

São partes no presente instrumento:

(i) a pessoa jurídica identificada na Proposta Comercial doravante denominada simplesmente "**CONTRATANTE**";

(ii) **M3Corp Soluções Personalizadas em Internet Ltda**, sociedade com sede na Rua Orissanga, 26 Cj. 62, CEP 04052-030, São Paulo - SP, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 10.608.614/0001-04, doravante denominada simplesmente "**M3**", e quando em conjunto **Partes**;

2 - DAS CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

- I. A **M3** possui a infra-estrutura necessária para a prestação do serviço de suporte a solução com atualizações pela Internet;
- II. A **CONTRATANTE** tem interesse em ter seu ambiente protegido por uma ou mais soluções Sophos.

3 - DO OBJETO

3.1. O presente instrumento tem por objeto a contratação do serviço de suporte a Proteção Sophos, prestado pela **M3**, de acordo com as características técnicas indicadas na proposta comercial.

3.2. O serviço ora contratado será prestado pela **M3** de acordo com o disposto neste instrumento, na proposta comercial, na legislação vigente e demais normas técnicas aplicáveis.

4 - DO SERVIÇO

4.1. A confirmação da contratação do Serviço, oferecido pela **M3**, se dará de forma eletrônica ou impressa através de documento emitido pela **CONTRATANTE**, o qual passará a ser parte integrante do presente instrumento.

4.2. Caso a **CONTRATANTE** ultrapasse o limite de alguns dos recursos ofertados no serviço, indicado na proposta comercial, a **CONTRATANTE** receberá automaticamente uma mensagem por correio eletrônico (e-mail), enviada pela **M3**, informando a situação de consumo, bem como a indicação do acréscimo que deverá ocorrer em sua fatura mensal, de acordo com os valores adicionais vigentes e indicados na Proposta Comercial.

4.3. A **CONTRATANTE** poderá solicitar, por meio de correio eletrônico (e-mail) ou através de documento impresso devidamente assinado, capacidades adicionais aos recursos oferecidos, em complemento ao Plano indicado na proposta comercial. A cobrança dos valores referentes à prestação de tais serviços será feita através de inclusão dos respectivos valores na fatura mensal do **CONTRATANTE**.

4.4. A prestação do Serviço engloba ainda os seguintes serviços:

(i) Atualização diária da base de proteção da solução;

(ii) Suporte Técnico Telefônico e por e-mail;

4.5. Quando o serviço for contratado para pagamento mensal, a quantidade de licenças contratadas estará limitada a um número mínimo de 05 (cinco). Desta forma caso a **CONTRATANTE** aumente o número de licenças durante o contrato e posteriormente necessite diminuí-lo, deverá fazê-lo respeitando o limite mínimo estabelecido.

5 – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

5.1. Em contraprestação aos serviços prestados, a **CONTRATANTE** pagará à **M3** o valor correspondente as licenças/produtos utilizadas(os) na Proteção Sophos, indicado na Proposta Comercial, sob a denominação "Mensalidade", quando a contratação for para pagamento mensal, podendo haver variações de acordo com o número de licenças contratadas e reportadas mensalmente à **M3** 15 dias antes do vencimento da fatura.

5.2. Quando a contratação se der na forma anual, o valor da contratação estará indicado na proposta comercial sob a denominação "Total" e corresponderá igualmente ao número de licenças/produtos contratadas, sendo que o pagamento pelo serviço se dará em uma única parcela.

5.3. O pagamento dos serviços deverá ser efetuado à **M3**, na data e forma indicadas na proposta comercial, ratificadas pela **CONTRATANTE** através da aceitação das condições comerciais, acrescido dos valores relativos à prestação de serviços adicionais indicadas no item 4.3.

6 – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1. São obrigações da **M3**, além das demais previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

- (i) fornecer à **CONTRATANTE** uma identificação de usuário (*login*) e uma senha (*password*) para que tenha acesso ao painel de controle para abertura de chamados, assim como as chaves de ativação Sophos;
- (ii) envidar os melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do serviço ora contratado, comprometendo-se, ainda, a respeitar a privacidade da **CONTRATANTE**, garantindo que não divulgará informações relativas à utilização do seu serviço, bem como do conteúdo de mensagens veiculadas por correio eletrônico (*e-mail*), mantendo sigilo sobre todas as informações cadastrais por ela fornecidas, inclusive a identificação do usuário (*login*) e a senha (*password*), que só serão divulgados a terceiros em razão de determinação judicial, ressalvadas as hipóteses previstas neste contrato; e
- (iii) comunicar à **CONTRATANTE**, sempre que possível, por correio eletrônico (*e-mail*) ou aviso veiculado no Portal da **M3**, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a interrupção da prestação dos serviços contratados por ocasião de manutenções programadas no sistema.

6.2. São obrigações da **CONTRATANTE**, além das demais previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

- (i) efetuar os pagamentos devidos à **M3** de acordo com o estabelecido na proposta comercial;
- (ii) comunicar mensalmente a **M3** o número exato de licenças utilizadas, em estações, servidores e dispositivos móveis;
- (iii) responsabilizar-se pelas falhas ou interrupções ocorridas na prestação do serviço, em virtude do uso inadequado de seus equipamentos, conexões e/ou aplicativos de software que venha a utilizar;
- (iv) dispor e manter os equipamentos necessários à utilização dos serviços ora contratados (computador, modem e linha telefônica, além de outros eventualmente disponibilizados no mercado);
- (v) não utilizar o Serviço da **M3** para: a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; b) tentar obter acesso ilegal a bancos de dados da **M3** e/ou de terceiros; c) alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização da **M3**; d) enviar mensagens coletivas de correio eletrônico (*e-mail*) a grupos de usuários de Internet, deste ou de outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expreso consentimento destes (*spams*); e) desrespeitar a lei, a moral, os bons costumes, as normas de direito autoral e/ou propriedade industrial, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar, obrigando-se a **CONTRATANTE** a observar os padrões éticos e morais vigentes na Internet e nas leis nacionais e internacionais aplicáveis à espécie; f) propagar ou manter Portal ou *Web Site(s)* na Internet com conteúdos que violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar, estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; g) colocar à disposição ou possibilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes,

que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor, ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico, 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, violem o sigilo das comunicações, constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; h) veicular, incitar ou estimular a pedofilia, incorporar 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.

7 – DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O serviço objeto do presente Contrato poderá ser eventualmente interrompido, sem que haja qualquer direito de indenização ou compensação à **CONTRATANTE**, para: (a) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso ao mesmo; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; (d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da **M3**; (e) interrupção ou suspensão da prestação dos serviços de telefonia pela concessionária local; e (f) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet.

7.2. A **M3** não será responsável por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos no item acima, ou daqueles para os quais não tenha concorrido exclusivamente.

8 – DA VIGÊNCIA

8.1. O presente contrato vigorará pelo prazo indicado na Proposta Comercial, a partir da confirmação da contratação do serviço pela **CONTRATANTE**, podendo este ser renovado por quantas vezes as partes julgarem de seu interesse.

9 – DA DESISTÊNCIA E/OU RESCISÃO

9.1. A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente Contrato, sem causa justificada, mediante comunicação por escrito à **M3**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, mediante o pagamento da multa rescisória quando indicada na proposta comercial.

9.2. A **M3** poderá comunicar à **CONTRATANTE**, a qualquer momento, a sua decisão de considerar terminado o Contrato, o que fará por meio de correio eletrônico (*e-mail*) ou carta registrada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9.3. A infração, por qualquer das Partes, das disposições do presente contrato, ou das disposições legais e regulamentares a que este se subordina, faculta à outra, a seu exclusivo critério, rescindir o presente mediante notificação escrita à parte que der causa se o inadimplemento não tiver sido sanado no prazo de 5 (cinco) dias contados do recebimento da notificação.

10 – DOS REAJUSTES, MULTAS e PENALIDADES

10.1. O valor referente à Mensalidade será reajustado na periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IPCA ou por outro índice que venha a substituí-lo. Dito valor, de outra parte, poderá ser revisto, a qualquer tempo, para a manutenção do

equilíbrio econômico-financeiro do Contrato em caso de elevação desmedida dos insumos necessários à prestação dos serviços ou em caso de adoção de regime tributário diverso do praticado no momento da contratação. A critério único e exclusivo da **M3**, tais reajustes poderão deixar de ser aplicados.

10.2. Na hipótese do não pagamento na data prevista da fatura emitida pela M3, a **CONTRATANTE** incorrerá em mora sujeitando-se a:

- a) pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados sobre o valor total do débito na data do vencimento até a data do seu efetivo pagamento;
- b) atualização monetária desde data do vencimento até a data do efetivo pagamento da obrigação, calculada pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurada pela IBGE, no mesmo período. Caso tal índice seja extinto, será adotado o índice oficial que o substituir ou, na falta desse, outro que contemple a menor periodicidade de reajuste permitida por lei; e
- c) multa moratória de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor do débito, cobrada de uma única vez.

10.3. Após 15 (quinze) dias de inadimplência, contados a partir da data do vencimento da fatura, a prestação do serviço, a critério da **M3**, poderá ser suspensa, sem isentar a **CONTRATANTE** da obrigação de cumprir com os encargos mensais devidos.

10.4. Para a reabilitação do serviço suspenso na hipótese do item 9.3, a **CONTRATANTE** deverá realizar nova contratação junto à **M3**, pagando a respectiva taxa de reabilitação.

10.5. No caso de reincidência, a **M3** reserva-se ao direito de suspender o serviço após o 5º (quinto) dia de inadimplência, contado a partir da data do vencimento da fatura, sem comunicação prévia.

11 – DO CADASTRO e UTILIZAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS

11.1. Ao cadastrar-se e aceitar as condições e termos deste contrato, a **CONTRATANTE** declara e garante, expressamente, para todos os fins de direito, possuir capacidade jurídica para a celebração deste contrato, bem como que é financeiramente responsável pela utilização dos produtos e serviços objetos deste instrumento, tendo condições financeiras de arcar com os pagamentos, custos e despesas decorrentes do presente.

11.2. Após completar seu processo de cadastramento, a **CONTRATANTE** receberá uma identificação do usuário (*login*) e uma senha (*password*) que será fornecida pela M3 por e-mail ou documento impresso.

11.3. A **CONTRATANTE** compromete-se a fazer uso da identificação de usuário e senha de acesso ao sistema de forma segura, zelando por sua guarda e confidencialidade.

11.4. A **CONTRATANTE** concorda em notificar imediatamente a M3, por carta, telefone ou (correio eletrônico) *e-mail*, sobre qualquer extravio, roubo, perda ou uso não autorizado de sua identificação do usuário (*login*) e/ou senha (*password*), a fim de que a **M3** possa bloqueá-los e disponibilizar à **CONTRATANTE** nova senha de acesso ao sistema.

11.5. A **M3** exonera-se de toda e qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido, negligente ou imprudente da identificação do usuário (*login*) e/ou da senha (*password*) fornecidos à **CONTRATANTE**.

11.6. Os dados cadastrais da **CONTRATANTE** serão fornecidos à M3 através do preenchimento da proposta comercial.

11.7. A **CONTRATANTE** deverá fornecer, no momento do cadastramento, informações atualizadas e completas, sendo facultado à **M3** apurar a validade e veracidade das informações. A **CONTRATANTE** deverá ainda, manter os referidos dados devidamente atualizados, devendo informar à **M3** quaisquer alterações dos mesmos, inclusive mudança de endereço convencional (físico) ou eletrônico (*e-mail*).

11.8. Caso os dados informados pela **CONTRATANTE** no momento do cadastramento estejam errados ou incompletos, sofram alteração não comunicada nos termos da cláusula anterior, ou impossibilitem a comprovação e identificação da **CONTRATANTE**, a **M3** poderá, a seu exclusivo critério, suspender ou cancelar automaticamente o fornecimento dos serviços ora contratados independentemente de comunicação prévia, ficando a **M3** isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento à **CONTRATANTE**.

11.9. O registro e a utilização eletrônica dos Dados Cadastrais da **CONTRATANTE** pela **M3**, têm como finalidade o estabelecimento do vínculo contratual, a gestão, administração, prestação, ampliação e aprimoramento dos serviços prestados, bem como a adequação dos serviços às preferências e necessidades da **CONTRATANTE**, a criação de novos serviços relacionados aos ora contratados, o envio de atualizações dos serviços, o envio por meios tradicionais e/ou eletrônicos de informações técnicas, operacionais e comerciais relativas a produtos e serviços oferecidos no Portal da M3, ou por meio dele, existentes atualmente ou no futuro. A finalidade do registro e do tratamento eletrônico dos Dados Cadastrais inclui, igualmente, o envio de formulários de pesquisas, os quais a **CONTRATANTE** não fica obrigada a responder. A **M3** deverá obter o prévio e inequívoco consentimento da **CONTRATANTE** para utilizar os Dados Cadastrais com propósitos diversos ao estabelecido nesta Cláusula.

11.10. A **M3** poderá ceder os Dados Cadastrais mencionados na Cláusula 11.9 a outras sociedades nas quais tenha participação no capital, que participem do capital da **M3** ou, de alguma forma, integrem o grupo da **M3**, ainda que domiciliadas no exterior, o que ocorrerá com respeito às mesmas finalidades que foram indicadas no presente instrumento.

11.11. A **M3** poderá, com a prévia anuência da **CONTRATANTE**, ceder os Dados Cadastrais mencionados na Cláusula 11.9 a terceiros. Para tanto, a **M3** identificará este terceiro, o tipo de atividade a qual se dedica e a respectiva finalidade do recolhimento dos dados. Em todo caso, a **M3** garante a manutenção do sigilo e o tratamento seguro dos Dados Cadastrais em quaisquer movimentações, nacionais ou internacionais, que possam ser feitas em tais cessões.

11.12. A **M3** garante que adota os melhores níveis quanto à segurança na proteção dos referidos Dados Cadastrais, sendo dotada de meios e medidas técnicas para tentar evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado ou subtração indevida dos Dados Cadastrais recolhidos. Não obstante, a **CONTRATANTE** declara estar ciente de que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis.

12 – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. Ressalvadas as estipulações expressas em contrário, são de propriedade exclusiva da **M3** os conteúdos do Portal da **M3**, tais como textos, gráficos, planilhas, ícones, desenhos, programas de computador, aí incluídos o suporte lógico, a descrição básica e o material de apoio, os dados de qualquer natureza relacionados aos serviços objeto deste contrato, estando todos protegidos pelas leis brasileiras de direito intelectual, especialmente as de direito autoral, de proteção jurídica do programa de computador, de marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, bem como pelos tratados internacionais relativos à matéria.

12.2. O uso não autorizado, a divulgação, ainda que restrita, em especial a de caráter comercial, a publicação, distribuição, transmissão, compilação, alteração, assim como a reprodução total ou parcial não autorizada dos conteúdos disponibilizados pelo *web site* da **M3**, por meio mecânico, eletrônico ou qualquer outro, são práticas estritamente proibidas, sujeitando-se o infrator às sanções de natureza penal, civil e administrativa cabíveis.

13 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Através do seu efetivo cadastro e aquisição do Serviço, a **CONTRATANTE** se compromete a respeitar e cumprir todas as disposições aqui inseridas.

13.2. A **CONTRATANTE** não poderá ceder, subcontratar ou transferir, quer no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundas e/ou decorrentes deste contrato sem a prévia e expressa autorização da **M3**. A **M3**, por seu turno, pode ceder, no todo ou em parte, o presente Contrato, os direitos e obrigações dele oriundos e/ou decorrentes, a quaisquer sociedades nas quais tenha participação no capital, que participem do capital da **M3** ou venham a ter participação no futuro, do Grupo Econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte futuramente.

13.3. A prestação do Serviço ora contratado obedecerá às leis brasileiras.

13.4. As **Partes** reconhecem o serviço de correio eletrônico (*e-mail*) como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação e aceitam a página inicial de acesso do Portal da **M3** como meio válido, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços objeto deste Contrato, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas aqui previstas.

13.5. A **M3** não será responsável por nenhum dano que porventura seja ocasionado por perda de conteúdo das páginas "*Web Sites*" hospedadas nos servidores da **CONTRATANTE**, por atrasos (de qualquer tipo) na transmissão, perda na transmissão, ou interrupção dos serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo ou erros e omissões da **CONTRATANTE**, falha de performance, interrupção, delegação, defeito, atrasos na operação ou transmissão falha de linha de comunicação de acesso ocasionada pela empresa de telefonia responsável pelo serviço, pelo provedor de acesso, mal confecção das páginas, furto ou destruição por algum acesso não autorizado, alterações ou uso de gravações, não se responsabilizando, inclusive, por informações sigilosas enviadas por correio eletrônico (*e-mail*). O uso de qualquer informação obtida através da **M3** não exime a **CONTRATANTE** de assumir responsabilidades quanto à precisão ou qualidade de qualquer informação disponibilizada através de seus serviços.

13.6. As **Partes** concordam que a **M3** poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem prévio aviso, alterar procedimentos técnicos referentes aos serviços contratados.

13.7. Este contrato não cria qualquer vínculo societário entre as **Partes**, não implicando em constituição de sociedade, *joint venture*, consórcio ou qualquer outra forma de associação.

13.8. O não exercício por qualquer uma das **Partes** de qualquer direito consagrado no presente instrumento não representará novação, transação ou renúncia de tal direito, o qual poderá ser exercido a qualquer tempo.

13.9. Se qualquer cláusula ou termo deste contrato for considerada nula ou vier a ser anulada por decisão judicial transitada em julgado, tal nulidade ou anulabilidade não contaminará as demais, permanecendo o presente em pleno vigor, desde que mantido o equilíbrio contratual ora ajustado.

13.10. Os títulos empregados para referenciar as cláusulas deste instrumento são meramente ilustrativos, devendo em todas as ocasiões seus termos prevalecerem em relação aos títulos empregados.

13.11. As **Partes** conferem ao presente instrumento força de Título Executivo Extrajudicial.

14 – DA ACEITAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A CONTRATANTE declara ter acessado ao portal da **M3** para conhecer os termos do presente contrato cuja ratificação e aceitação é dada através da aceitação da proposta comercial.

15 – DO FORO

15.1. As **Partes** elegem, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da cidade de São Paulo, SP.