

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

DAS PARTES

Pelo presente instrumento, de um lado, **CHAPECÓ TECNOLOGIA EM TELECOMUNICACOES**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.184.449/0001-21, com sede na Av. Senador Atilio Fontana, 2261 - E, Bairro Efapi, CEP 89.809-505, Chapecó, SC. neste ato representada em conformidade do seu Contrato Social, denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E, de outro lado, o **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que declara estar ciente e de acordo com todas as condições constantes neste contrato e no TERMO OU DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL e/ou eventuais TERMOS ADITIVOS de mesmo número e registro, através de sua ciência de que tal instrumento é parte integrante e indissociável ao TERMO OU DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL e/ou eventuais TERMOS ADITIVOS de mesmo número e registro, cujos quais, o CONTRATANTE oficializa ter tido total acesso e ciência das condições, cláusulas e itens através do site da ENTRENANET: (www.entrenanet.com), antes de firmar sua concordância através de assinatura ou aceite contratual eletrônico deste documento, doravante denominado **CLIENTE/CONTRATANTE**;

Pelo presente contrato de prestação de serviços, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato de Prestação do Serviço Anti-DDoS para clientes residenciais, mediante as seguintes cláusulas e condições:

DAS DEFINIÇÕES

CGR: Centro de gerência de redes.

Suporte Técnico: Serviço de Atendimento Técnico online.

Cliente Residencial: refere-se ao cliente que utiliza de um conjunto de serviços oferecidos para uma rede de comunicação em um ambiente doméstico, cujo qual não pode ser confundido com uma rede utilizada para objetivos profissionais, independentemente do tamanho da rede, seja ela empresarial ou comercial.

DoS: Um ataque de negação de serviço (também conhecido como DoS Attack, um acrônimo em inglês para Denial of Service), é uma tentativa de tornar os recursos de um sistema indisponíveis para os seus utilizadores. Alvos típicos são servidores web, e o ataque procura tornar as páginas hospedadas indisponíveis na rede. Não se trata de uma invasão do sistema, mas sim da sua invalidação por sobrecarga.

DDoS: Num ataque distribuído de negação de serviço (também conhecido como DDoS, um acrônimo em inglês para Distributed Denial of Service), um computador mestre denominado master pode ter sob seu comando até milhares de computadores zombies, literalmente zumbis. Nesse caso, as tarefas de ataque de negação de serviço são distribuídas a um "exército" de máquinas escravizadas.

Anti-DDoS: Solução para a mitigação de um ataque DoS ou DDoS, através de especialistas que prestam assessoria, consultoria e programam os softwares de mitigação para limpeza ou bloqueio de tráfego anômalo.

Blackhole: O roteamento / filtragem de DDoS blackhole (às vezes chamado de blackholing) é uma contramedida para mitigar um ataque DDoS no qual o tráfego de rede é roteado para um "buraco negro" e é perdido. Quando a filtragem de buraco negro é implementada sem critérios de restrição específicos, o tráfego de rede legítimo e mal-intencionado é roteado para uma rota nula ou buraco negro e descartado da rede.

Community: As Communities BGP são uma importante ferramenta que auxiliam muito na Engenharia de Tráfego de operadoras e ISPs. Communities BGP podem ser acrescentadas, removidas ou modificadas em cada roteador por onde uma rota existe.

BGP: Border Gateway Protocol: [RFCs 1771,1772,1773,1774,1657] é um protocolo de roteamento entre sistemas autônomos (ASs), criado para uso nos roteadores principais da Internet.

ISP: Um Fornecedor de Acesso à Internet ou Provedor de Serviço Internet (em inglês Internet Service Provider, ISP), é uma organização que oferece serviços de acesso, participação ou utilização da Internet.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

Backbone: Significa “espinha dorsal”, e é o termo utilizado para identificar a rede principal pela qual os dados de todos os clientes da Internet passam. É a espinha dorsal da Internet.

NOC: Em inglês *Networking Operations Center* ou em português Centro de Operações de Redes, formado por softwares, hardwares e pessoas especializadas, que monitoram e dão suporte às conexões de rede.

SLA: O *Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço, Contrato de Nível de Serviço ou Garantia do Nível de Serviço é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um cliente.

Kilobit: é definido como mil (1000) bits. Megabit é definido como um milhão (1.000.000) de bits. Gigabit é definido como um bilhão (1.000.000.000) de bits.

PPS: ou, pacotes por segundo, significam a quantidade total ou fracionária de Pacotes Protocolos de Internet (IP), transmitidos ou recebidos durante um segundo.

Kbps: ou “Kilo pacotes por segundo” significará um mil (1.000) pacotes transmitidos ou recebidos em cada segundo.

Mpps: ou “Milhões de pacotes por segundo” significará (1.000.000) de pacotes recebidos ou transmitidos em um segundo.

Interrupção de Serviço: é definido quando o Serviço Anti-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 degradação dos 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 **CONTRATADA** tenha dado causa.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Este contrato tem como objeto a prestação pela **CONTRATADA**, do serviço de **Anti-DDoS** que protege o **CLIENTE**, através de consultoria, assessoria, programação ou atualização de softwares de mitigação de ataques de negação de serviço, de acordo com a modalidade do serviço descrito na Cláusula Segunda, optada pelo **CLIENTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O Serviço Anti-DDoS é prestado por especialistas na área de programação, onde através de atualização de hardwares e softwares de proteção e mitigação contra-ataques de negação de serviço (DoS) e contra-ataques de negação de serviço distribuídos (DDoS) que assessoram o **CONTRATANTE** na identificação, prevenção e neutralização de tais ameaças, garantindo maior estabilidade, disponibilidade e segurança dos serviços e sistemas hospedados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1 A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1 Assinatura deste Contrato impresso ou Termo de Adesão associado a este;

3.1.2 Preenchimento, aceite e/ou assinatura online por aplicativo ou sistemas de assinatura eletrônica tal como confirmação via *e-mail* do Contrato eletrônico ou Termo de Adesão associado a este;

3.1.3 Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

3.1.4 Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

3.2 Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Contrato impresso ou eletrônico.

3.3 Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 São de responsabilidade da **CONTRATADA**, a execução dos seguintes serviços:

4.1.1 Garantir à **CONTRATANTE** as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações, durante toda a vigência do presente Contrato.

4.1.2 As solicitações de assistência técnica deverão ser resolvidas pela **CONTRATADA**.

4.1.3 Somente efetuar a instalação de equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidos na regulamentação pertinente;

4.1.4 Conduzir os trabalhos de acordo com as normas técnicas, em estrita obediência à Legislação, Decretos, Regulamentos, Ordens de Serviço, Portarias ou outros, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais.

4.1.5 O serviço objeto do presente contrato deverá ocorrer seguindo os prazos e procedimentos do Contrato de Prestação de Serviço de Link Dedicado (Internet Protocol), ou Trânsito IP (Internet Protocol/BGP).

4.2 São de responsabilidade da **CONTRATADA** as seguintes providências:

4.2.1 Fornecer, sempre que solicitado, completos esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

4.2.2 Todos os encargos sociais tanto de natureza trabalhista, como previdenciária correrão por conta da **CONTRATADA**, inexistindo qualquer liame ou relação de emprego entre a **CONTRATADA** e a **CLIENTE**.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

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 **CLIENTE** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s).

5.2 Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **CONTRATADA** quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CLIENTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** com no mínimo **45 (quarenta e cinco) dias** de antecedência.

5.3 Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

5.4 Comunicar a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**.

5.5 Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA** informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

5.6 Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL etc.);

5.7 Caso seja utilizado pela **CLIENTE**, equipamentos, materiais, peças e utensílios, de propriedade da **CONTRATADA**, os quais foram confiados à sua guarda, devem ser posteriormente devolvidos, fazendo os reparos necessários ao seu perfeito funcionamento, com exceção de utensílios onde admite-se um desgaste devido ao uso.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E PAGAMENTO

6.1. O Cliente pode optar por dois tipos de cobertura Anti-DDoS:

Cobertura	Tipo de Cobertura	Cobertura em Megabits por segundo	Preço (R\$)
Anti-DDoS Premium	Mensal	Até 500 Mbps	15,00
Anti-DDoS Plus	Mensal	Até 1000 Mbps	25,00

6.1.2 O Volume de tráfego limpo é o mesmo da banda contratada no contrato de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia). O volume máximo de tráfego sujo será de até 10x o volume da banda contratada, limitado ao máximo da cobertura estipulada no item acima de acordo com o plano Anti-DDoS contratado pelo Cliente. Em caso de ataques que superem 1Gbps, poderá ser usada técnica de blackhole, por parte da **CONTRATADA**.

6.1.3. O Valor fixo mensal é calculado com base no tamanho da rede do **CLIENTE**, medido pelo aumento de consumo do Contrato de Comunicação Multimídia em que são PARTES. Quando o volume de capacidade de transmissão de dados do Contrato de Comunicação Multimídia aumenta, automaticamente a quantidade de variáveis e equipamentos gerenciados e monitorados também aumentam, sendo assim, uma vez que se identifique que rede e o consumo do cliente aumentou além do que as coberturas do Item 6.1 podem atender, será ofertado ao Cliente um Upgrade para um plano Personalizado no Serviço de Anti-DDoS.

6.1.4. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

6.2 Aos preços descritos neste contrato serão aplicados reajustes a cada 12 (doze) meses, contados a partir do mês base da apresentação da proposta, calculados com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.2.1 A data de referência para aplicação do reajuste previsto acima será o mês base da assinatura deste Contrato.

6.3 O documento de cobrança discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

6.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CLIENTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas os

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CLIENTE** durante o processo de cadastramento.

6.5 Os valores referentes a Assistência Técnica/Manutenção e custos para mudança de endereço, caso haja viabilidade, devem ser consultados com a **CONTRATADA** previamente a solicitação de serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

7.1 As partes concordam que, no desempenho de suas obrigações previstas neste contrato, devem atuar em conformidade com todas as leis e regulamentações anticorrupção aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial), bem como outras legislações nacionais e internacionais pertinentes.

7.2 Fica expressamente proibido o pagamento, oferecimento, promessa ou autorização de pagamento de qualquer valor ou vantagem, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa ou entidade, com o intuito de obter ou reter vantagem indevida em transações comerciais ou no desempenho das obrigações contratuais.

7.3 Em caso de violação de qualquer disposição relacionada a práticas corruptas, a parte infratora será responsabilizada por danos e prejuízos decorrentes de sua conduta e poderá ter o contrato rescindido de forma imediata, sem prejuízo de outras medidas legais aplicáveis.

7.4 As partes se comprometem a adotar práticas empresariais éticas e transparentes, mantendo registros adequados e precisos de todas as transações e interações relevantes, a fim de garantir a conformidade com as disposições desta cláusula.

CLAUSULA OITAVA – DO INADIMPLEMENTO

8.1 O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

8.1.1 A Aplicação de, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

I) multa moratória de 2% (dois por cento);

II) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;

III) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;

8.1.2 A **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

8.1.3 O **CANCELAMENTO** do Serviço e a consequente **RESCISÃO CONTRATUAL** depois de transcorrido período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

8.1.4 Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do Serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

I) a quitação dos débitos pendentes;

II) a assinatura de **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** entre a **CLIENTE** e a **CONTRATADA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

8.1.5 O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

9.1. Este contrato entra em vigor na data de ativação do serviço e terá vigência estipulada no TERMO OU DOCUMENTAÇÃO DE ADESÃO CONTRATUAL e/ou eventuais TERMOS ADITIVOS de mesmo número e registro, passando este período prorroga-se automaticamente por prazo indeterminado.

9.2. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- I) Extinção das autorizações para prestação do Serviço contratado de qualquer das Partes;
- II) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- III) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de alteração do Serviço;
- IV) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- V) Pela **CONTRATADA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **CONTRATADA**.
- VI) Pela **CONTRATADA**, decorrido o prazo de **30 (trinta) dias** de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma do **Item 8.1.3** acima.
- VIII) Pela **CONTRATADA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

9.3. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE

10.1. A responsabilidade da **CONTRATADA** sob este Contrato não excederá, em hipótese alguma, o valor total do Contrato.

10.1.1. Fica estabelecido entre as **PARTES**, ainda, que em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** responderá por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais.

10.2. A impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo **CLIENTE** ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação do serviço, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela **CONTRATADA**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **CLIENTE**.

10.3. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

10.4. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

10.5. Caso o **CLIENTE** ou a **CONTRATADA** seja **PARTE** de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a **PARTE** demandada deverá notificar a outra **PARTE** imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da **PARTE** notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

10.6. As **PARTES** não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a **PARTE** impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

11.1 A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

11.1.1 Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

11.1.2 Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei n.º. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

11.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

11.3 A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros, os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

11.4 Ao aderir ao presente contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 11.2 e 11.3 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

11.5 Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar, perante a **CONTRATADA**, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

11.6. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

11.7. Toda informação que venha a ser fornecida por uma **PARTE**, a Reveladora, à outra **PARTE**, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo **CONFIDENCIAL**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.2. No caso de descumprimento pelo **CLIENTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o **CLIENTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no item 7.1 e no Plano de Serviço (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. As **PARTES** asseguram e afirmam que este Contrato está sendo assinado por seus representantes legais competentes para assumir obrigações em seu nome e representar de forma efetiva seus interesses.

13.2. As **PARTES** efetuarão suas comunicações e entendimentos por escrito, ressalvadas as situações urgentes, caso em que os entendimentos verbais deverão ser confirmados por escrito dentro das 72 (setenta e duas) horas subsequentes, por seus representantes legais ou pessoas investidas de competência delegada.

13.3. A **CONTRATADA** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes dele, no todo ou em parte, a qualquer companhia que seja sua Afiliada, mantidas as condições de prestação de serviço.

13.3.1. Para fins deste Contrato, o termo Afiliada significa toda e qualquer corporação, empresa, sociedade, joint venture ou entidade que, direta ou indiretamente, no presente ou no futuro, detenha o controle, seja controlada ou que estejam sob controle comum da **CONTRATADA**, bem como qualquer entidade com quem a **CONTRATADA**, ainda que indiretamente, tenha participação societária, ou vice-versa.

13.4. O **CLIENTE** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes dele, no todo ou em parte, a quaisquer terceiros, mediante consentimento prévio e por escrito da **CONTRATADA**.

13.5. Todas as atividades praticadas pelo **CLIENTE** no uso do serviço são de sua exclusiva responsabilidade.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

13.5.1. O serviço deve ser usado pelo **CLIENTE** dentro dos limites normativos e contratuais, constituindo uso indevido do mesmo a prática pelo **CLIENTE** de quaisquer atos que estejam em desacordo com as condições deste contrato e das normas aplicáveis.

13.5.2. Qualquer alteração nas configurações e características técnicas do serviço só poderá ser efetuada após a expressa concordância por escrito da **CONTRATADA**, sob pena de ser caracterizado uso indevido do serviço.

13.5.3. O **CLIENTE** é responsável, em toda e qualquer circunstância, pelo uso indevido do serviço por parte de terceiros.

13.5.4. Caracterizado o uso indevido do serviço pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

13.5.5. O **CLIENTE** manterá a **CONTRATADA** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

13.6. O não exercício por qualquer das **PARTES** de direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência deste Contrato, ou a tolerância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra **PARTE**, não afetará aqueles direitos ou faculdades, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, a exclusivo critério do interessado, não alterando as condições estipuladas neste contrato.

13.7 Este Contrato obriga as **PARTES** contratantes e seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força deste Contrato.

13.8 Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

13.8.1 Se a ocorrência do caso fortuito ou de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato por uma das **PARTES**, a **PARTE** afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.

13.9 Nenhuma disposição deste Contrato deve ser interpretada de forma a objetivar, direta ou indiretamente, a concessão de qualquer direito, recurso ou reclamação, sob qualquer pretexto, a terceiros.

13.10 Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **CONTRATADA** e o **CLIENTE** agirão como contratantes independentes. Nenhuma das **PARTES** poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra **PARTE**, nem representar a outra **PARTE** como agente, empregado ou qualquer outra função.

13.10.1 Este Contrato não cria relação de parceria ou de representação comercial entre as **PARTES**, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações, de forma que nenhuma disposição nele contida poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre **PARTES**, bem como entre os empregados de uma **PARTE** e da outra.

13.11 O **CLIENTE**, em decorrência deste Contrato, tem acesso à informação confidencial e, reconhecendo-a como de propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, compromete-se a não publicá-la, divulgá-la ou através de qualquer outra forma torná-la disponível a terceiros, salvo quando expressamente autorizado pela **CONTRATADA**.

13.11.1 Para fins deste Contrato considera-se informação confidencial, além dos termos do próprio Contrato, toda e qualquer informação relacionada ao serviço que devido à identificação, através de legenda ou qualquer outra marcação, ou às circunstâncias da revelação ou, ainda, à sua própria natureza, deva ser considerada como confidencial.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

13.12 Este Contrato representa o total entendimento entre as **PARTES** em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos.

13.13 Caso qualquer dispositivo deste Contrato seja considerado contrário à lei por uma Corte competente, o referido dispositivo deverá ser aplicado na maior extensão permitida, permanecendo os demais dispositivos em pleno vigor e eficácia.

13.14 Havendo alteração da nomenclatura dos planos no decorrer da prestação do serviço, substituição do plano por outro, sem que haja qualquer alteração no valor preço ou nas características técnicas da prestação do serviço, este autoriza expressamente a readequação dos planos para o vigente, sem necessidade de consulta prévia.

13.15 As Partes poderão ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual.

13.16 Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. As Partes elegem o foro da comarca de Chapecó, Estado de Santa Catarina, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as Partes assinam o presente Contrato digitalmente, na presença das testemunhas abaixo assinadas. As partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

Chapecó-SC, 25 de março de 202501 de Março de 2025.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

ANEXO I – CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO ANTI DDOS

Este ANEXO I é um descritivo técnico da abrangência da solução DDoS da **CONTRATADA**.

O Serviço Anti-DDoS é uma solução de segurança contra ataques de negação de serviço (DoS) e contra ataques de negação de serviço distribuídos (DDoS). O principal objetivo do Serviço é detectar e mitigar estes tipos de ataques nos pontos internos da rede do **CLIENTE**. O serviço pode ser composto por até três módulos: Monitoração, Mitigação e Relatório.

MONITORAÇÃO

A primeira característica do serviço é o monitoramento de tráfego dos Clientes, utilizando programação de softwares e hardwares que analisam o tráfego IP do **CLIENTE** através da coleta de estatísticas por flows dos seus roteadores, o serviço caracteriza-se pela não necessidade da instalação de equipamentos na rede Cliente ou do desvio de todo o tráfego para um centro de análise quando não existe ataque em andamento. Além disso, visando proteger a confidencialidade das comunicações dos Clientes, esta monitoração é passiva e não intrusiva, pois analisa unicamente informações estatísticas do tráfego e não seu conteúdo.

Esta funcionalidade do serviço não introduz nenhum ponto de falha adicional na infraestrutura do **CLIENTE**, assim como não afeta a disponibilidade de seus serviços de conectividade. Em caso de falhas na infraestrutura de monitoração, o único ponto afetado será a capacidade de detectar ataques DDoS.

Os ataques DDoS são gerados a partir de vários pontos geográficos da Internet, podendo ser de vários Países diferentes ou de dentro do mesmo País, apesar do primeiro cenário ser o mais frequente. Considerando isto, a monitoração é realizada utilizando as seguintes estratégias:

- Nacionalmente, nos pontos de acesso da rede em que o tráfego é entregue ao Cliente;
- Nacionalmente, nos pontos de interconexão da rede IP de trânsito nacional, possibilitando a detecção de ataques nacionais e internacionais provenientes de outras operadoras que estejam direcionados para rede da **CLIENTE**;
- Nas conexões com backbone internacional, visando a detecção dos ataques iniciados em vários países de forma coordenada, através de conectividade com operadoras de trânsito internacional, com serviços de monitoramento e proteção de ataques DDoS.

Estas estratégias e modelo de monitoração somente permite que o serviço seja ofertado para Clientes que possuam conectividade internet através do serviço IP Internet da **CONTRATADA**, e não de outros provedores.

Consequentemente, para Clientes multi-homed, isto é, conectados a dois ou mais provedores, o serviço somente poderá ser oferecido para as conexões IP Internet da **CONTRATADA**.

DETECÇÃO

O serviço oferecerá capacidades de monitoramento do tráfego do **CLIENTE**, a serem implementadas por dispositivos que monitoram e analisam o backbone da rede IP do **CLIENTE**, coletando estatísticas de fluxos Netflow/cflowd informadas pelos roteadores, sem necessidade de instalar equipamentos na rede do **CLIENTE** ou de desviar e reinsserir todo seu tráfego quando não existir qualquer ataque.

Para proteger a confidencialidade das comunicações dos Clientes, esse monitoramento será passivo e não intrusivo, e somente analisará informação estatística e não seu conteúdo. A detecção de ataques de negação de

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

serviço de aplicação, que utilizam pouca largura de banda, requer a colaboração do **CLIENTE** para identificar um possível ataque e contatar a **CONTRATADA** para avaliar a situação e decidir se é apropriado ativar uma mitigação.

Na atualidade há três tipos de ataque DDoS:

- Ataques de volume massivo: aqueles que saturam a conexão entre a rede do **CLIENTE** e o ISP (Internet Service Provider). Este tipo de ataque não pode ser solucionado pelo próprio Cliente e sempre demanda a intervenção da **CONTRATADA**.
- Ataques do tipo exaustão de recursos: aqueles que saturam a capacidade de conexões dos servidores ou os limites de sessões simultâneas nos Firewalls, balanceadores ou roteadores.
- Ataques de nível de aplicação: Aqueles que utilizando petições legítimas saturam os recursos dos servidores aproveitando falhas no desenho da aplicação ou abusando de operações intensivas em recursos.

O Serviço Anti-DDoS contempla duas alternativas de detecção de ataques:

Detecção Reativa:

No caso que o Cliente detecte um possível ataque com destino a seus ranges de IP protegidos, irá contatar à **CONTRATADA** para solicitar o início da mitigação. Somente os contatos autorizados pelo Cliente poderão informar a **CONTRATADA** a suspeita de um ataque e ativar a mitigação.

Uma vez estabelecido o contato, o Suporte Técnico junto com o CGR (Centro de Gerência de Redes) e o **CLIENTE** avaliarão conjuntamente a informação disponível e, em caso de confirmar o ataque, a **CONTRATADA** iniciará a mitigação.

Não poderão ser detectados aqueles ataques de poucos pacotes/seg e aqueles no qual o componente malicioso esteja incluso no payload dos pacotes. Nestes casos, é requerida a colaboração do **CLIENTE** para detectar os possíveis ataques e contatar a **CONTRATADA** para coordenar as ações necessárias para a mitigação (Detecção Reativa).

Detecção Proativa:

No caso em que a **CONTRATADA** detecte um possível ataque com destino aos ranges monitorados do **CLIENTE**, ela contatará os responsáveis designados pelo **CLIENTE**, para verificar a condição de ataque e solicitar autorização para iniciar o processo de mitigação.

A **CONTRATADA** e o **CLIENTE** avaliarão conjuntamente a informação disponível e, em caso de confirmar o ataque, a **CONTRATADA** iniciará a mitigação. Para minimizar os falsos positivos, o **CLIENTE** poderá informar à **CONTRATADA** caso venha a efetuar algum tipo de promoção online que modifique seu volume de tráfego habitual.

Nos casos em que a detecção é realizada de forma automática e gera alarmes que são registrados no sistema de trouble ticketing para sua consequente avaliação por parte do Suporte Técnico e do CGR (Centro de Gerência de Redes). O serviço tem o poder de oferecer a mitigação efetiva de todos os tipos de ataques DDoS e detecção proativa de pelo menos ataques volumétricos e de esgotamento de recursos.

A detecção proativa dos ataques de nível de aplicação requer equipamentos adicionais na infraestrutura do **CLIENTE**, o que não será parte de oferta padrão do serviço. Entretanto, o Cliente poderá notificar um ataque de aplicação em curso e solicitar sua mitigação pelo serviço da **CONTRATADA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

Os alarmes gerados são avaliados pelos analistas de Suporte ou CGR (Centro de Gerência de Redes). Levando em consideração aqueles que são qualificados com severidade Alta e Média, os analistas verificam se realmente existe um ataque em curso. Quando a avaliação é positiva, o Suporte Técnico ou o CGR (Centro de Gerência de Redes) entra em contato o **CLIENTE**.

Esta detecção proativa será complementada com a possibilidade de que o próprio **CLIENTE** detecte os ataques utilizando seus próprios sistemas e avise a **CONTRATADA** para iniciar as tarefas de mitigação (detecção reativa).

A Solução ofertada pela **CONTRATADA** não inclui a detecção automática, sendo uma função que o **CLIENTE** poderá implementar em sua infraestrutura.

MITIGAÇÃO

A **CONTRATADA** implementou um centro de mitigação para onde o tráfego de Clientes que sofrem um ataque é desviado (autorização expressa por parte do **CLIENTE**). O mecanismo de desvio do tráfego baseia-se em um anúncio BGP que se propaga dentro da rede IP do **CLIENTE** e encaminha para os centros de mitigação todo o tráfego destinado a vítima do ataque. Nesse centro, efetua-se um processo de mitigação que diferencia o tráfego malicioso do legítimo, permitindo que este último avance até o destino final (rede do **CLIENTE**) e bloqueando o ataque.

Depois que os algoritmos de separação de limpeza dos servidores TMS identificam o que é tráfego malicioso e o que é legítimo, permite-se que este último avance até o destino final (rede do **CLIENTE**), bloqueando o ataque.

Para que o serviço seja completamente transparente para os Clientes, o desvio e a reinserção do tráfego são realizados dentro do backbone IP da **CONTRATADA**.

O processo de mitigação inicia-se somente após a aprovação do **CLIENTE**. Além de reduzir os efeitos negativos do ataque (indisponibilidade da conectividade ou de algum serviço), a tecnologia utilizada e o modelo de operação do serviço dispõem de capacidade para garantir um tempo de reação máximo. Este tempo se divide da seguinte maneira:

Detecção:

Detecção proativa: o tempo que transcorre desde que se gera o primeiro alerta do nível médio associado a um ataque até que o CGR (Centro de Gerência de Redes) avalie a incidência como possível ataque e tente comunicar com o **CLIENTE**;

Detecção Reativa: o tempo que transcorre desde que o **CLIENTE** comunica ao Suporte Técnico que está vivendo uma anomalia que considera como ataque DDoS até que a equipe de Suporte analise a situação e verifique junto ao CGR (Centro de Gerencia de Redes) da **CONTRATADA** de que se trata de um ataque e entre em contato com o **CLIENTE**;

O CGR (Centro de Gerência de Redes) se encarrega de realizar uma análise detalhada do alarme identificando as características do ataque e quais as contramedidas que deverão ser utilizadas. Após, quando a mitigação for iniciada, é feita uma nova análise do efeito da mitigação. Nesse momento, ajustes mais finos podem ser feitos ou novas contramedidas podem ser ativadas caso seja necessário.

É importante destacar que o atacante, quando detectar que o Serviço do Cliente foi recuperado, tentará alterar a técnica de ataque, portanto o Suporte Técnico, o CGR (Centro de Gerencia de Redes) da

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ANTI DDoS RESIDENCIAL 20250301

CONTRATADA e a(o) **CLIENTE** deverão seguir em contato para verificar se a mitigação continua sendo efetiva até o final do ataque.

Mitigação Avançada:

Uma vez confirmado o ataque e se obteve a aprovação do **CLIENTE**, será ativado o processo de mitigação. O processo consiste em:

- Desviar os fluxos de tráfego malicioso, para servidores de mitigação;
- Descartar o tráfego de ataque e permitir que o tráfego legítimo flua normalmente;
- Entregar o tráfego legítimo ao seu destino final.

Durante o processo de mitigação:

- O Suporte Técnico e o CGR (Centro de Gerência de Redes) da **CONTRATADA** manterão o contato com a(o) **CLIENTE** para informar sobre o ataque e o estado da mitigação.
- Durante a mitigação, o **CLIENTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** atualizações sobre o ataque, em intervalos não inferiores a 30 minutos. Estas atualizações informarão ao **CLIENTE** da evolução do ataque e das medidas corretivas tomadas.

Depois de terminado o ataque, o Suporte Técnico da **CONTRATADA** contatará o **CLIENTE** e solicitará sua autorização para desativar a mitigação. Existem algumas considerações especiais:

- A **CONTRATADA** poderá pedir que a mitigação avançada se mantenha por um tempo adicional.
- Depois de 24 horas do final do ataque, a **CONTRATADA** reserva-se ao direito de desativar a mitigação avançada, informando ao **CLIENTE** da situação.
- Em caso de ataques simultâneos aos Clientes do serviço Anti-DDoS e a infraestrutura da **CONTRATADA**, a prioridade de mitigação será a **CONTRATADA**, visando sempre manter a infraestrutura da Empresa estável proporcionando qualidade aos serviços prestados aos Clientes.

Finalização da Mitigação:

A mitigação será interrompida a qualquer momento, mediante solicitação do **CLIENTE**. Além disso, a **CONTRATADA** se reservará ao direito de desativar as mitigações decorridas 24 horas depois do término do ataque, que pode ser identificado pelas estatísticas da plataforma do serviço, onde nos permite visualizar se o ataque ainda está corrente.

CHAPECÓ-SC, 01/03/2025.