

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVIDOR VIRTUAL

ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

a) Estas condições gerais (doravante, as “Condições Gerais”) regulam o contrato de prestação de serviços de Servidor Virtual estabelecido entre ACL Comercial e Serviços Ltda-EPP, empresa sediada à Rua Cardoso de Almeida, 788 conjunto 11, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 66.638.487/0001-40, com inscrição estadual nº 113.202.122.118, doravante designada ACL, e a pessoa identificada na Solicitação de Serviços, doravante denominada CONTRATANTE.

b) Com a assinatura da Solicitação de Serviços, a CONTRATANTE expressamente aceita, sem reservas ou ressalvas, todas e cada uma das cláusulas dessas Condições Gerais.

1. DO OBJETO DO CONTRATO

A locação de hardware de propriedade da **CONTRATADA** doravante designado como **SERVIDOR**, com a configuração prevista no preâmbulo do presente, para utilização exclusiva da **CONTRATANTE**, mediante regime próprio de gerenciamento do aludido **SERVIDOR**, de acordo com a opção do **CONTRATANTE** manifestada no preâmbulo do presente.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto no preâmbulo do mesmo, a se iniciar na data do início da prestação dos serviços como previsto na cláusula 4.3 adiante.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

3. DO PREÇO

3.1 Como condições para o início da prestação dos serviços ora contratados o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a(s) taxa(s) de instalação constante(s) do preâmbulo do presente.

3.2 Pela prestação dos serviços previstos para o plano escolhido, bem como pelos serviços complementares selecionados pelo **CONTRATANTE** pagará ele, mensalmente, à **CONTRATADA** o valor constante do campo “VALOR MENSAL”.

3.2.1 O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

3.2.2. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

3.3 O preço da mensalidade compreende exclusivamente a utilização dentro do limite de transferência por mês, previsto no preâmbulo do presente para o plano escolhido.

3.3.1 Por cada megabyte utilizado acima do limite acima previsto, nos planos com limite de transferência, será cobrada a quantia mencionada no preâmbulo do presente no campo “valor do megabyte excedente”.

3.3.2 A medição dos bytes (espaço de transferência) utilizados será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil e o acréscimo por utilização excedente, se houver, será cobrado juntamente com a mensalidade vencível no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da **CONTRATADA**.

3.3.3 A não utilização pelo **CONTRATANTE** do limite ou espaço de transferência disponibilizado e mencionado no item. 3.3, supra, não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado para ele **CONTRATANTE**.

3.4 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre o serviço ora contratado ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o **CONTRATANTE**.

3.5 Todo e qualquer serviço solicitado pelo **CONTRATANTE** que não os expressamente previstos neste contrato será cobrado à parte pela **CONTRATADA**, com preço a ser combinado previamente por ocasião da solicitação do serviço pelo **CONTRATANTE**.

3.5.1 A partir do registro do pedido de adição de novos serviços os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso **CONTRATANTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré-aviso à **CONTRATADA**, na forma do item 14.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

3.5.1.2 O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes dos itens 3.2.1, supra.

3.5.1.2.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** os serviços opcionais adicionados posteriormente à celebração inicial do presente contrato os quais, justamente pelo fato de terem sido adicionados no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, "pro rata" pelo período que mediar o início de sua prestação e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor dos serviços prestados no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.6. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às conseqüências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 14 do presente contrato.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A(s) taxa(s) de instalação é(são) paga(s) no ato da assinatura do presente contrato.

4.2 A primeira mensalidade será paga como condição para a ativação do servidor e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.3 O serviço será iniciado no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contado da assinatura do presente, após o pagamento da taxa de instalação, desde que paga a primeira mensalidade.

4.4 As demais mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário que a **CONTRATADA** enviará ao **CONTRATANTE** no endereço constante do presente instrumento.

4.5 No caso do **CONTRATANTE** não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à **CONTRATADA**, **por escrito**, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 São obrigações do **CONTRATANTE** para os contratos nas modalidades **G-0 de GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE** e **G-1 de GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA**:

5.1.1 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais

e/ou custos de utilização excedente, como previstos no preâmbulo do presente contrato.

5.1.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 18.3, do presente.

5.1.3 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive cadastrais, com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, especialmente no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao servidor, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o servidor ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.1.4 Respeitar fielmente o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA**, tal como exibido do “site” www.acl.com.br que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.1.4.1 Entende-se como violador do **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA**, nos expressos termos do mesmo, não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, que motive reclamação dos destinatários do mesmo.

5.1.5 Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

5.1.6 Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE.**

5.1.7 Caso hospede site e utilize nome de domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, se optar por possuir nome de domínio próprio, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

5.1.7.1 Para a hipótese de o **CONTRATANTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, bem como nas hipóteses de contratante sem domínio próprio, fica a **CONTRATADA**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do **CONTRATANTE** e do responsável pelo “servidor” hospedado.

5.1.8 Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **CONTRATADA** em servidor externo, controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails previstas nos quadros integrantes do Preâmbulo do presente, **SOB PENA DE, CASO QUALQUER DESSES LIMITES SEJA SUPERADO, OS "E-MAILS" EXCEDENTES SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO**, como forma de proteção do servidor, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CONTRATANTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.1.9 Observar os critérios técnicos definidos pela **CONTRATADA** para possibilitar a execução de serviços opcionais eventualmente contratados pelo **CONTRATANTE**, tal como, mas não restrito à escolha de nomes de bases de dados além de outros.

5.1.10. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos,

desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de “site (s)” nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **CONTRATANTE**.

5.1.11. Configurar programas de e-mail e eventuais sites utilizando, sempre, o DNS (Domain Name System) - nome de domínio - fornecido por ocasião da instalação inicial, abstenendo-se de utilizar o IP (Internet Protocol) nessas configurações.

5.1.12 Alterar a(s) senha(s) utilizada, caso a **CONTRATADA** venha a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o servidor ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

5.1.13. Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que eventual “site” hospedado possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceiros, mediante a utilização de “FORMMAIL”.

5.1.14 Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela m dia; lanamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a **CONTRATADA** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.

5.1.15 Providenciar diretamente a aquisio, o licenciamento e a instalao de todos e quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento do SERVIDOR e arcar diretamente com os custos de aquisio das atualizaes desses SOFTWARES, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar, RESSALVADO APENAS O DISPOSTO NO  TEM 5.1.16, ABAIXO.

5.1.16 Arcar com os custos mensais de licenciamento dos programas **WINDOWS SERVER** e/ou **WINDOWS SERVER + SQL SERVER**, sendo esses licenciamentos os únicos a serem providenciados pela **CONTRATADA** por conta do **CONTRATANTE**, como servios complementares obrigatórios, caso **CONTRATANTE** não comprove possuir licena própria e pretenda utilizar plataforma WINDOWS.

5.1.17 Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela **CONTRATADA**, sob pena de, em isto ocorrendo, ficar a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificao.

5.2 São obrigaes complementares do **CONTRATANTE** para os contratos na modalidade **G-2** de **GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA CONTRATADA**, além daquelas constantes dos itens 5.1 e 5.2, supra e respectivos subitens (5.1.1 a 5.1.17):

5.2.1 Caso mantenha “site(s)” hospedado(s), responder pela correta programao do(s) mesmo(s) e pela alimentao do conteúdo do(s) mesmo(s) de modo a possibilitar seu regular funcionamento, bem como efetuar as adaptaes necessárias na programao a fim de adequá-la às boas práticas de programao e às inovaes tecnológicas e/ou medidas de segurana e/ou de otimizao de uso que vierem a ser introduzidas pela **CONTRATADA**, dentro do prazo estipulado por esta **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO da obrigatoriedade de cumprimento pela CONTRATADA do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo 19 do presente contrato**, até a supressão das falhas que forem constatadas.

5.2.2 Não instalar nem tentar instalar diretamente qualquer programa e/ou aplicativo no servidor sob pena de configurar inadimplemento contratual, justificador da rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de aviso ou notificao.

5.2.2.1 A fim de possibilitar a instalao do servidor e início da prestao dos servios ora contratados o **CONTRATANTE** encaminhará à **CONTRATADA** a relao de programas a serem instalados no servidor e os comprovantes do regular licenciamento do uso dos mesmos.

5.2.2.2. O pedido de instalação de qualquer novo programa no curso do presente contrato dependerá, além da análise de possibilidade técnica, aferível por critérios próprios da **CONTRATADA**, e da comprovação do regular licenciamento de uso pelo **CONTRATANTE**.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São obrigações da **CONTRATADA** para os contratos na modalidade **G-0** de **GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE**:

6.1.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" www.acl.com.br da **CONTRATADA**.

6.1.1.1 Em casos de urgência relativos a "e-mail" instalados e já em atividade, cujo funcionamento seja interrompido (saíam do ar), e que ocorram nos finais de semana ou feriados nacionais, será prestado suporte por meio telefônico no sábado das 08:00 às 17:00 hs e demais dias/horários através de e-mail.

6.1.1.2 Fica expressamente excluído do suporte técnico o serviço de e-mail prestado por terceiro e não disponibilizado pela **CONTRATADA**, mesmo que com a utilização do servidor objetivado pelo presente contrato.

6.1.2 Informar ao **CONTRATANTE**, com 2 (dois) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo em caso de urgência.

6.1.2.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

6.1.2.2 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6.1.2.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.3. Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

6.1.4 Informar o fato ao **CONTRATANTE**, caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada(s) pelo **CONTRATANTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela **CONTRATADA** autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.1.12, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.1.5 **Retirar imediatamente** do funcionamento o "servidor" hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de "FORMMAIL" ou outro tipo qualquer de prática, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.1.6 Monitorar o servidor em tempo integral e comunicar a **CONTRATANTE** caso o mesmo

apresente falhas de funcionamento.

6.2 São obrigações complementares da **CONTRATADA** para os contratos na modalidade **G-1** de **GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA** além daquelas constantes do item 6.1, supra e respectivos subitens (6.1.1 a 6.1.6):

6.2.1 Comunicar ao **CONTRATANTE**, sempre que chegar a seu conhecimento, o lançamento no mercado de atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros (“hackers”), bem como promover a instalação desses novos programas **CASO ISTO VENHA A SER SOLICITADO PELO CONTRATANTE**, mediante telegrama, carta registrada, e-mail ou fax da **CONTRATADA** nos termos da cláusula 18.3 adiante, a **CONTRATADA** não será, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

6.2.2 Monitorar, em tempo integral, o servidor disponibilizado nos termos do presente contrato e comunicar ao **CONTRATANTE**, por e-mail, eventuais falhas de funcionamento sem, no entanto, efetuar quaisquer intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

6.3 São obrigações complementares da **CONTRATADA** para os contratos na modalidade **G-2** de **GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA CONTRATADA**, além daquelas constantes dos itens 6.1 e 6.2, supra, e respectivos subitens (6.1.1 a 6.1.6, 6.2.1 e 6.2.2):

6.3.1 Gerenciar o **SERVIDOR** disponibilizado nos termos do presente contrato, monitorando-o em tempo integral e efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

6.3.2 Instalar, a pedido do **CONTRATANTE** quaisquer programas ou componentes diversos do padrão adotado por ela **CONTRATADA**, desde que respeitadas as disposições abaixo.

6.3.2.1 Caso o **CONTRATANTE** se valha da possibilidade de utilização de programas ou componente (DLL ou outros) diverso do padrão utilizado pela **CONTRATADA** poderá fazê-lo desde que adquira ele licença de uso de software do programa ou componente por ele desejado e responda, com exclusividade, civil e criminalmente pela possibilidade da utilização do componente na forma ora disciplinada.

6.3.2.2 Para a hipótese de servidor gerenciado pela **CONTRATADA**, deverá, mais o **CONTRATANTE**, para valer-se da possibilidade de utilização de componentes diverso do padrão, observar, cumulativamente, as seguintes condições:

6.3.2.3 Seja aprovado o uso desse componente pela **CONTRATADA**, baseado em critérios técnicos definidos exclusivamente pela **CONTRATADA**;

6.3.2.4. O **CONTRATANTE** solicite através de telegrama, carta registrada, e-mail ou fax para a **CONTRATADA**, nos termos da cláusula 18.3 abaixo, a instalação do componente no servidor, informando o código e número de sua licença;

6.3.2.5 Caso seja constatado que o programa ou componente cuja instalação foi solicitada pelo **CONTRATANTE** não esteja validamente licenciado, fica assegurado o direito da **CONTRATADA** de promover a desinstalação do programa ou componente independentemente de aviso ou notificação, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** por utilização de software não licenciado ou “pirata”.

6.3.3 Fornecer suporte técnico ao **CONTRATANTE** consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas específicos. Ficam excluídos do suporte a ser fornecido, dentre outros, a título exemplificativo, suporte a determinados programas de elaboração de páginas, FTP ou de e-mail.

6.3.4 Informar ao **CONTRATANTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.

6.3.5 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os

aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **CONTRATADA** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.1.14, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo **CONTRATANTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **CONTRATADA**, indicar ao **CONTRATANTE** qual a alternativa técnica apta a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CONTRATANTE**.

6.3.6 Instalar no servidor, independentemente de solicitação do **CONTRATANTE**, atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros “hackers”, não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

7. DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR

7.1 Fica facultado à **CONTRATADA** alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

8. ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS

8.1 Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **CONTRATADA** mantém em uso e disponibiliza para o **CONTRATANTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do “site” eventualmente hospedado.

8.2 Declara neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**:

8.2.1 Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha dela **CONTRATADA** e que esta poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

8.2.2 Que esse programa **não representa uma proteção integral** uma vez que podem, sempre, existir novos tipos de vírus não detectados pelo programa utilizado e/ou falhas de operação do programa antivírus.

8.3 A **CONTRATADA** não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão do **CONTRATANTE** de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via Internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

8.4 O **CONTRATANTE** é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao **CONTRATANTE** averiguar a procedência de cada programa/arquivo que receber por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

9. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1 A senha que possibilita o acesso ao servidor para o seu gerenciamento, administração e programação será enviada, para o endereço eletrônico de “e-mail” (Administrativo) constante do preâmbulo do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

9.1.1 À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal (Administrativo). Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 9 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor” será tanto o endereço principal (Administrativo), quanto secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.

9.1.2 Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” cadastrado pelo **CONTRATANTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

9.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de

administração do servidor hospedado, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

9.1.4 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da **CONTRATANTE** uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

9.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **CONTRATADA** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a **CONTRATADA** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

9.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao conteúdo do servidor ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

9.1.6.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

9.2 Em decorrência dos diferentes níveis de gerenciamento do servidor se procederão da seguinte forma no tocante à senha para administração do servidor:

9.2.1 Na modalidade contratual **G-2** de **GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** não receberá senha de administração do servidor, uma vez que nessa modalidade contratual, tal acesso lhe é vedado.

9.2.2 Na modalidade contratual **G-0** de **GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE**, tão logo seja efetuada pela **CONTRATADA** a instalação das configurações básicas do sistema operacional, a senha de administração do servidor será fornecida ao **CONTRATANTE** de conformidade com o disposto na cláusula 9.1 supra e, daí em diante, o **CONTRATANTE** poderá alterar a senha à sua livre vontade e estabelecer as políticas de acesso e de privacidade que bem entender para a proteção de seu servidor por sua conta e risco e sem qualquer interferência da **CONTRATADA**.

9.2.3 Na modalidade contratual **G-1** de **GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA**, tão logo seja efetuada pela **CONTRATADA** a instalação das configurações básicas do sistema operacional, a senha de administração do servidor será fornecida ao **CONTRATANTE** de conformidade com o, disposto na cláusula 9.1, supra e, daí em diante o **CONTRATANTE** poderá alterar a senha à sua livre vontade e estabelecer as políticas de acesso e de privacidade que bem entender para a proteção de seu servidor, por sua conta e risco e sem qualquer interferência da **CONTRATADA**, desde que respeitado o disposto na cláusula 9.2.3.1, abaixo.

9.2.3.1 Nessa modalidade contratual **G-1 (GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA)**, no entanto, o **CONTRATANTE** se obriga a possibilitar, por meio de fornecimento de senha própria, dentro de sua política de privacidade, o acesso da **CONTRATADA** ao servidor, a fim de que a **CONTRATADA** possa cumprir as obrigações que lhe são impostas pelo presente contrato.

9.2.3.2 Caso, no entanto, se por qualquer motivo o **CONTRATANTE** bloquear o acesso da **CONTRATADA** ao servidor, desde que esse fato fique registrado através de telegrama, carta registrada, e-mail ou fax, nos termos das cláusulas 18.1 e 18.3 adiante, o presente contrato passará, de pleno direito e independentemente de qualquer formalidade ou aditamento, a ser enquadrado na modalidade **G-0** de **GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE**, ficando a **CONTRATADA** dispensada do cumprimento de qualquer obrigação que não esteja expressamente prevista para essa nova modalidade contratual.

9.3 Se o **CONTRATANTE**, nas modalidades **G-0** de **GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELO**

CONTRATANTE e G-1 de GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA pretender hospedar “site” no servidor hospedado pela **CONTRATADA**, poderá fazê-lo, por sua conta e risco, por seus meios próprios de administração, sem qualquer ingerência da **CONTRATADA**.

9.4 Se o **CONTRATANTE** na modalidade **G-2 de GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA CONTRATADA** vier a hospedar “site”, o gerenciamento do “site” hospedado será feito pela **CONTRATADA**, e o **CONTRATANTE** receberá uma segunda senha de administração exclusiva para acesso ao conteúdo do “site” hospedado, regendo-se o fornecimento dessa segunda senha pelas mesmas disposições do item 9.1 supra e de seus subitens, aplicando-se, mais, à hospedagem do site, as seguintes regras:

9.4.1 Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio mencionado no Preâmbulo do presente junto ao órgão de registro de domínios competente, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo.

9.4.2 Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 9.4.1, supra, declara o **CONTRATANTE** ter ciência e concordar com o fato de que a **CONTRATADA** não poderá impedir o acesso ao “site” do titular do nome de domínio, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista.

9.4.3 Fica a **CONTRATADA** autorizada a tomar de terceiros, porém sob sua exclusiva responsabilidade, a implementação da hospedagem do “site” hospedado no servidor objetivado pelo presente contrato, sem qualquer custo extra para o **CONTRATANTE**.

9.4.4 Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio do site ora hospedado no competente órgão de registro e utilize site cujo nome de domínio esteja registrado em nome de terceiro (site de terceiro), declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome próprio o “site” descrito no item I.1 do Preâmbulo do presente.

9.4.4.1 Apenas o **CONTRATANTE** terá, em regra, acesso à senha de administração do “site”.

9.4.4.2 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele **CONTRATANTE** e o titular do domínio a **CONTRATADA**, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo do site hospedado e disponibilidade do mesmo.

9.4.5 Declara o **CONTRATANTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a **CONTRATADA** por qualquer prejuízo a esta causada em decorrência do relacionamento dele **CONTRATANTE** com o titular do domínio do “site”, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

9.4.6 Declara, mais, o **CONTRATANTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio do “site”, por prejuízos a este causados, caso o “site” seja retirado do ar em razão da infração por ele **CONTRATANTE** das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

10. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

10.1 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de hospedagem por qualquer motivo cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados, todos eles acessórios em relação ao serviço principal.

11. DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

11.1 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE**, bem como que, se em razão do nível de gerenciamento adotado (G-O ou G-1) a **CONTRATADA** não tiver acesso ao site a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do servidor da internet.

11.2 Na hipótese de solicitação de retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado formulada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do servidor ou de “site” nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 11.1, acima.

12. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

12.1 As partes acordam que as informações constantes do “servidor” ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela **CONTRATANTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

12.2. A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

13. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

13.1 As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto no preâmbulo do presente contrato, desde que informada por escrito, inclusive por meio de fax ou e-mail a outra parte com uma antecedência mínima de 30 dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

13.1.1 Caso a denúncia seja feita no prazo inicial de vigência, a parte denunciante arcará com a multa de 20% sobre o valor das mensalidades faltantes.

13.2 Caso o contrato passe a vigorar por prazo indeterminado nos termos da cláusula 2.2, será lícito a qualquer das partes denunciá-lo, mediante notificação escrita com antecedência de 30 dias, resolvendo-se o contrato, de pleno direito, sem ônus para nenhuma das partes após o transcurso do prazo da denúncia.

13.3 No caso de fixação pelas partes, por escrito, de novo prazo de vigência do presente contrato, será obedecida a regra dos itens 13.1 e 13.1.1 supra.

13.4 Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

13.5 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

13.5.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja

paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

13.6 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, **o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados**, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

13.6.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que o serviço continuar a ser prestado até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 14.5, supra.

13.7 No caso da rescisão por inadimplência ocorrer durante o prazo inicial de 12 meses de vigência do contrato, a multa compensatória devida pela rescisão será aquela prevista na cláusula 14.1.1, supra.

13.8. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos “5” e “6” do presente contrato.

13.8.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula

13.8., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causados à parte inocente, ficando tais perdas e danos, desde já, pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

14. REPRISTINAÇÃO

14.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso, a taxa adiante mencionada e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

14.2 Para o reinício da prestação dos serviços, em caso de repristinação, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa correspondente a 01 (uma) mensalidade, sendo que o reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso e da taxa acima mencionada.

15. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

15.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **CONTRATADA** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

16. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

16.1 Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CONTRATANTE**, ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS NOS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR **G-1 (GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA CONTRATADA)** e **G-2 (GERENCIAMENTO COMPARTILHADO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA)** a **CONTRATADA**, independentemente de haver retirado o servidor hospedado do ar, manterá armazenados os dados existentes no servidor pelos prazos e nas exatas condições previstas nas cláusulas 6.2.1 a 6.2.5 do presente contrato, após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

16.2 A manutenção dos dados do servidor armazenados pela **CONTRATADA** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CONTRATANTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro servidor que indicar.

16.3 Findo o prazo previsto nas cláusulas 6.2.1 a 6.2.5 do presente contrato, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

16.4 Fica ratificado e esclarecido que para os serviços contratados no nível de gerenciamento **G-O (GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE)**, nenhum backup de dados, programas ou conteúdo será feito pela **CONTRATADA** a qualquer tempo ou a qualquer título, correndo por conta e risco exclusivos do **CONTRATANTE** a adoção das medidas que julgar cabíveis para a preservação dos dados e conteúdo do servidor a ele disponibilizado por força do presente contrato.

17. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

17.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

17.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do preâmbulo do presente.

17.3 Para tudo que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CONTRATANTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **CONTRATADA** através de telegrama, carta registrada, e-mail ou fax.

18. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO

18.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

18.2 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,5 % do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida pela TELEFONICA ou por empresa que a substitua na prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. Falhas de programação de “site”, de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realização, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- d. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
- e. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- f. Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego de que trata a cláusula 5.1.14 do presente contrato.
- g. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (DOS-denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do “link”, fica a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o **SERVIDOR** da internet.

19. DECLARAÇÃO DO CONTRATANTE

19.1. O **CONTRATANTE** declara possuir licença para uso de todos os SOFTWARE’S de sua responsabilidade a serem utilizados nos equipamentos especificados no preâmbulo bem como que correrá por sua responsabilidade obter licença de uso de qualquer outro SOFTWARE que vier a utilizar, assumindo integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela regularidade da obtenção desses licenciamentos.

20. FORO

As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.