locaweb
Paixão por desenvolver

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS DE BACK-UP AUTOMATIZADO

## Índice


FICHA DE CONTRATAÇÃO ..... 2
1. DAS PARTES ..... 2
2. PRAZO ..... 2
3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS ..... 2
CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS ..... 3
1 DO OBJETO DO CONTRATO ..... 3
2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES ..... 3
3 DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO. ..... 4
4 DA FORMA DE PAGAMENTO ..... 4
5 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE ..... 5
6 OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB ..... 5
7 DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DUPLICADAS, CODIFICADAS E ARMAZENADAS E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ..... 6
8 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE ..... 6
9 PENALIDADES E RESCISÃO ..... 7
10 REPRISTINAÇÃO ..... 7
11 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA ..... 7
12 DA MANUTENÇÃO DE DADOS ..... 7
13 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES ..... 8
14 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) ..... 8
15 REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA ..... 9
16 DECLARAÇÕES ..... 9
17 FORO DE ELEIÇÃO ..... 9

locaweb
Paixão por desenvolver

# FICHA DE CONTRATAÇÃO

## 1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

| | |
|---|---|
| **RAZÃO SOCIAL:** | **LWSA S/A** |
| **CNPJ:** | 02.351.877/0001-52 |
| **ENDEREÇO:** | Rua Itapaiúna, 2434, Jardim Morumbi, São Paulo/SP – CEP: 05.707-001. |
| **TELEFONE:** | (011) 3544-0400 |

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

| | |
|---|---|
| **NOME ou RAZÃO SOCIAL:** | |
| **CPF ou CNPJ:** | |
| **ENDEREÇO:** | |
| **INSCRIÇÃO ESTADUAL:** | |
| **INSCRIÇÃO MUNICIPAL:** | |
| **TELEFONE:** | |
| **REPRESENTANTE LEGAL:** | Nome:<br>RG:<br>CPF: |

1.3. A fim de estabelecer comunicação com o **CLIENTE**, além das informações supracitadas e da comunicação via Help Desk, serão meios de comunicação válidos nos exatos termos do presente contrato.

| TIPO DE E-MAIL | E-MAIL | FINALIDADE |
|---|---|---|
| **PRINCIPAL** | | Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo Help Desk, alerta de desativação e comunicados gerais |
| **SECUNDÁRIO** | | Recebimento de senhas de administração. |
| **COBRANÇA** | | Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação. |

## 2. PRAZO

1 (um) mês

## 3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1. As características dos planos, bem como os valores e a periodicidade da cobrança (mensal, trimestral e/ou anual) são aquelas previstas no site e escolhidas pelo **CLIENTE** no momento da contratação online e estão sujeitos à alteração conforme previsto nas cláusulas e condições gerais a seguir.

# CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

**CONSIDERANDO QUE:**

(i) O **CLIENTE** é usuário dos serviços de "hospedagem de servidor exclusivo" oferecidos pela **LOCAWEB;**

(ii) O **CLIENTE** tem conhecimento de que todo o servidor dedicado da **LOCAWEB** é dotado de uma funcionalidade que, quando ativada, viabiliza a codificação e cópia do conteúdo total e/ou parcial do servidor para um ambiente externo;

(iii) O **CLIENTE** tem interesse contratar espaço de armazenamento de dados em ambiente externo ao(s) seu(s) servidor(es);

(iv) O **CLIENTE** declara-se ciente que a contratação de espaço em servidor externo não se constitui serviço acessório ao serviço de hospedagem de servidor dedicado, visto que o espaço ora contratado é capaz de armazenar informações provenientes de um ou de mais servidores **LOCAWEB** utilizados pelo **CLIENTE**, bem como de preservar as informações nele arquivadas mesmo em caso de cessação da vigência do contrato de hospedagem de servidor dedicado por ele mantido, independentemente do motivo que houver gerado dita cessação;

(v) Não obstante o acima exposto, o **CLIENTE** tem conhecimento de que a decodificação do conteúdo armazenado somente pode ser efetuada em servidor exclusivo hospedado pela **LOCAWEB** e do qual o **CLIENTE** seja usuário, visto que a decodificação demanda a utilização de um "software" próprio, apenas existente nesses servidores; e

(vi) Mesmo ciente destes fatos e das condicionantes acima expostas, o **CLIENTE** tem interesse em contratar espaço para armazenamento dos dados a serem copiados e codificados de outro servidor mantido no datacenter da **LOCAWEB**.

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas na Ficha de Contratação, de livre e espontânea vontade e na melhor forma do direito, celebram o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir expostas:

## 1 DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. A hospedagem, o armazenamento e a codificação de dados duplicados de outro servidor mantido no datacenter da **LOCAWEB** e especificado no momento da contratação do presente (back-up automatizado).

1.1.1. Os dados em questão serão copiados dos servidores e codificados e, em seguida, armazenados no espaço ora contratado.

## 2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES

2.1 O presente contrato é celebrado pelo prazo constante na Ficha de Contratação, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.

2.2 O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da disponibilização do espaço ora contratado e da ativação da ferramenta de backup no servidor do **CLIENTE**, o que ocorrerá no primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da primeira mensalidade e desde que o **CLIENTE** tenha habilitado a funcionalidade de duplicação e codificação de conteúdo de servidor dedicado e efetuado a configuração em cada um dos servidores cujo conteúdo será duplicado e codificado .

2.3 O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada, ou seja, do pagamento de cada nova mensalidade.

2.4 Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

2.5 Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data da celebração do contrato inicial, de acordo com a variação do índice IPCA.

**3 DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO.**

3.1 O **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** o valor mensal especificado no ato da contratação eletrônica, pela prestação dos serviços ora contratados.

3.2 O pagamento pelos serviços prestados será feito MENSALMENTE e de FORMA ANTECIPADA. O pagamento refere-se sempre aos serviços a serem prestados no mês que se iniciar no dia de sua efetivação.

3.3 Excetua-se da regra prevista na cláusula 3.2 acima, unicamente, a utilização de espaço superior ao previsto. No mês em que o **CLIENTE** utilizar espaço excedente, a cobrança do do valor adicional será feita POSTERIORMENTE.

3.4 A cobrança será SEMPRE efetuada por lotes de 10GB, não sendo admitidas cobranças parciais de frações de espaço.

3.5 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 **CLIENTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas nos itens 10.1 e 10.2 do presente contrato.

3.6 Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao **CLIENTE**, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

**4 DA FORMA DE PAGAMENTO**

4.1 Os pagamentos devidos pelo **CLIENTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de boleto bancário, cartão de crédito, débito automático em conta bancária ou PIX. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas não servirá como prova de quitação e ensejará a rescisão do contrato, por inadimplemento, nos termos da cláusula 9.2 infra.

4.1.1 Nos PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA, a **LOCAWEB** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CLIENTE** no endereço constante na Ficha de Contratação e por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na Ficha de Contratação. O **CLIENTE** desde já manifesta a sua concordância com o recebimento do aviso de cobrança por via eletrônica (e-mail).

4.1.1.1 No caso do **CLIENTE** não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar esse fato à **LOCAWEB** para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

4.1.1.2 Se o **CLIENTE** não desejar aguardar o envio do boleto inicial para o início dos serviços, o pagamento da taxa de inscrição e da primeira mensalidade poderá ser efetuado por cartão de crédito, nos termos da cláusula 4.1.2 e seguintes, sem prejuízo da possibilidade de que os pagamentos subsequentes sejam efetuados por cobrança bancária.

4.1.2 Nos PAGAMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO, caso o **CLIENTE** opte por essa modalidade de pagamento, deverá fornecer os dados referentes ao seu cartão de crédito, sendo que o início da prestação do serviço ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

4.1.2.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento está concedendo uma AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCAWEB** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.1.2.4, abaixo.

4.1.2.2 A **LOCAWEB** manterá em seus registros os dados do cartão de crédito fornecidos pelo **CLIENTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subsequentes renovações e pagamento das faturas mensais ou trimestrais.

4.1.2.3 Caso o cartão de crédito utilizado não seja do **CLIENTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

4.1.2.4 Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.3, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CLIENTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para outra forma de pagamento.

## 5 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

São obrigações do **CLIENTE**:

5.1 Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, incluindo os eventuais custos por utilização excedente.

5.2 Informar à **LOCAWEB** qualquer alteração dos dados mencionados na Ficha de Contratação, 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 13.3, do presente.

5.3 Solicitar à **LOCAWEB**, utilizando-se do "Help Desk", que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado pelo pagamento por CARTÃO DE CRÉDITO, caso não deseje renovar o presente, com antecedência mínima de 10(dez) dias da data prevista para a renovação, sem o que os débitos continuarão a ser efetuados.

5.4 Responder com exclusividade pela suficiência do espaço contratado.

5.5 Ativar a funcionalidade "duplicação e codificação de informações para armazenamento em ambiente externo" existente em cada painel de controle do(s) servidor(es) contratado(s) pelo **CLIENTE.**

5.6 Configurar a funcionalidade da forma como melhor atenta as suas necessidades, optando pela periodicidade das cópias, indicando o(s) arquivo(s) a serem copiados, indicando o tipo de cópia, dentre outras características.

5.7 Instalar o programa respectivo, a ser fornecido pela **LOCAWEB**, em seu servidor.

5.8 Sem prejuízo das obrigações acima elencadas, comuns a todos os tipos de contratação, responder pelas demais obrigações específicas a determinadas opções contratuais, nos termos do presente contrato.

## 6 OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

6.1 Prestar o serviço objeto do presente, na forma e condições previstas no presente contrato, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

6.2 Manter o sigilo sobre o conteúdo das informações armazenadas.

6.3 Instalar no servidor 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.

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

6.4 Serão excludentes de responsabilidade qualquer hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior, desastres naturais, interrupções em larga escala de utilidades essenciais e/ou outros eventos climáticos que impactem a infraestrutura da **LOCAWEB** impossibilitando a total ou parcial execução do contrato, bem como ocasione a perda de dados. Nesse caso, a **LOCAWEB** deverá notificar o **CLIENTE** da ocorrência do referido evento e envidará os melhores esforços para a resolução.

## 7 DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DUPLICADAS, CODIFICADAS E ARMAZENADAS E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 A senha que possibilita o acesso para a lista de arquivos copiados, codificados e armazenados, bem como para a baixa destes arquivos em servidores da **LOCAWEB** será escolhida e cadastrada pelo **CLIENTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **LOCAWEB**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.1.1 Caso após a contratação o **CLIENTE**, solicite da **LOCAWEB** a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o **CLIENTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante na Ficha de Contratação.

7.1.1.1 À opção do **CLIENTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, nos termos acima, e que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do site" será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

7.1.2 Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" cadastrado pelo **CLIENTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

7.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de acessar e baixar o conteúdo das informações, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CLIENTE**, ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO.

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

7.2 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATATADA 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 **LOCAWEB** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

7.2.1 Em caso de disputa pela posse da senha de administração das informações duplicadas, codificadas e armazenadas o acesso à mesma e, consequentemente, ao seu conteúdo ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à **LOCAWEB**.

7.2.2 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.

## 8 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.1 As partes acordam que as informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas pela **CLIENTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **LOCAWEB**, 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.

8.2 A **LOCAWEB** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** 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.

8.3 As Partes declaram que irão tratar dados pessoais em conformidade com a Lei 13.709/18 (LGPD) e outras leis aplicáveis às atividades das Partes relacionadas à proteção de dados e privacidade e garantir que seus empregados, agentes e subcontratados também o façam.

8.4 As Partes garantem que todos os dados pessoais eventualmente compartilhados no âmbito deste Contrato foram obtidos legalmente de acordo com os requisitos da LGPD e que possuem o direito de tratá-los e de compartilhá-los com a outra Parte.

**9 PENALIDADES E RESCISÃO**

9.1 O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa 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 IPCA desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.

9.1.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **LOCAWEB** autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

9.2 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 **LOCAWEB** a suspender a prestação dos serviços contratados.

9.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Nos casos de rescisão a pedido do **CLIENTE**, que deverá ser formalizada via painel de controle, todo o conteúdo das informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas será imediatamente deletado, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula supra.

9.4 É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, mediante simples comunicação escrita por parte da **LOCAWEB** ou via painel de controle por parte do **CLIENTE** e independentemente de prévio aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens "5" e "6" supra e o descumprimento pela **LOCAWEB** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 14.4, abaixo, ressalvado o disposto na cláusula abaixo.

9.5 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, a parte que der causa à rescisão ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas 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 tudo o que tiver sido pago pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

**10 REPRISTINAÇÃO**

10.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE**, caso as informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas não tenham sido apagadas (deletadas) e caso o **CLIENTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

10.2 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.

**11 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

11.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **LOCAWEB** 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.

**12 DA MANUTENÇÃO DE DADOS**

12.1 Deixando de vigorar o presente contrato por pedido expresso efetuado pelo **CLIENTE** via help-desk ou por cancelamento feito por ele próprio via painel de controle, todas as informações que forem duplicadas,

codificadas e armazenadas do **CLIENTE** serão automaticamente apagadas (deletados), de forma definitiva e irreversível, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula supra.

12.2 Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa da **LOCAWEB**, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CLIENTE**, a **LOCAWEB**, manterá armazenadas as informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas, pelo período máximo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do **CLIENTE** após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

12.3 Findo o prazo de 7 (sete) dias ora estabelecido, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

## 13 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

13.1 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.

13.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na Ficha de Contratação.

13.3 Para tudo o 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 **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **LOCAWEB** denominado "Help Desk", acessível pelo "site" www.locaweb.com.br ou pelo Painel de Controle do site, mediante utilização de senha de administração do "site" e de "login".

## 14 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

14.1 Partindo-se da premissa de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, 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 **LOCAWEB**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LOCAWEB**, mas sim indicador de excelência técnica.

14.2 A **LOCAWEB**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** e 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), garantindo que o serviço de duplicação, codificação e armazenamento de informações funcionará em 99,5% do tempo. Não serão computados para efeito de aferição do SLA:

a. Falha na conexão ("LINK") fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da **LOCAWEB**;
b. Falhas na instalação do software a ser fornecido pela **LOCAWEB**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.
e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches)
f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
g. Inexistência de espaço suficiente para armazenamento das informações.
h. não duplicação, codificação e armazenamento de informações que trafegarem pelo servidor e que forem deletadas nos intervalos entre as datas e horários de cada cópia efetuada de acordo com a periodicidade.

14.2.1 Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas "a" a "h" supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **LOCAWEB**.

14.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCAWEB** em cada mês civil, gerará para a **CLIENTE** o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB**.

14.3.1 O desconto a ser concedido será o seguinte:

| Disponibilidade do serviço | Desconto |
|---|---|
| 99,0% até 99,4% | 5% |
| 95,0% até 98,9% | 10% |
| 90,0% até 94,9% | 20% |
| abaixo de 89,9% | 30% |

14.3.2 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que a mensalidade grátis deixará de ser exigível.

14.3.3 Sem prejuízo da perda do direito do **CLIENTE** de reclamar pelo não cumprimento do SLA no prazo de 15 (quinze) dias da constatação do descumprimento, fica desde já aceito que a **LOCAWEB** somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao período de 30 (trinta) dias anterior à data em que receber o pedido formulado pelo **CLIENTE**.

14.4 Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CLIENTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio incidindo a **LOCAWEB** na penalidade prevista na cláusula 9.5, supra.

## 15 REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

15.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação é eletrônica e inexiste via contratual assinada, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato ficará disponível através do "site" https://www.locaweb.com.br/.

15.2 A **LOCAWEB** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, devendo informar ao **CLIENTE** tais alterações.

15.3 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui, o contrato anterior registrado no 3º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 8829730 em 22 de março de 2013.

15.4 Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locaweb.com.br.

## 16 DECLARAÇÕES

16. O **CLIENTE** declara-se ciente e concorde com o fato de que a decodificação das informações e dados somente poderá ser efetuada em servidor dedicado mantido na **LOCAWEB**, de modo que caso ele, por ocasião da decodificação, tenha rescindido os contratos de servidor dedicado, haverá necessidade de se efetuar uma nova contratação deste tipo de servidor.

## 17 FORO DE ELEIÇÃO

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

São Paulo, 31 de maio de 2024

**LWSA S/A**