

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
DISPONIBILIZAÇÃO E HOSPEDAGEM DE SERVIDOR EXCLUSIVO PERSONALIZADO**

**Índice**

<b>FICHA DE CONTRATAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. DAS PARTES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>1 DO OBJETO DO CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 DO PAGAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DA FORMA DE PAGAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>6 OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB .....</b>	<b>7</b>
<b>7 DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR .....</b>	<b>9</b>
<b>8 ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL .....</b>	<b>9</b>
<b>9 DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.....</b>	<b>10</b>
<b>10 ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>11 DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES .....</b>	<b>11</b>
<b>12 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>11</b>
<b>13 DO SERVIÇO OPCIONAL DE LINK DEDICADO SERVIDOR.....</b>	<b>12</b>
<b>14 DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES .....</b>	<b>13</b>
<b>15 REPRISTINAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>16 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA.....</b>	<b>14</b>
<b>17 DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>14</b>
<b>18 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES .....</b>	<b>15</b>
<b>19 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....</b>	<b>15</b>
<b>20 DECLARAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>17</b>
<b>21. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA MARCA E NOME COMERCIAL DA CLIENTE PARA FINS COMERCIAIS .....</b>	<b>17</b>
<b>22. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA. ....</b>	<b>17</b>
<b>23. FORO .....</b>	<b>18</b>

**FICHA DE CONTRATAÇÃO**

**1. DAS PARTES**

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	<b>LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A</b>
<b>CNPJ:</b>	02.351.877/0001-52
<b>ENDEREÇO:</b>	Rua Itapaiúna, 2434, Jardim Morumbi, São Paulo/SP – CEP: 05.707-001.
<b>TELEFONE:</b>	(011) 3544-0400

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

<b>NOME ou RAZÃO SOCIAL:</b>	
<b>CPF ou CNPJ:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>	
<b>INSCRIÇÃO MUNICIPAL:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	Nome: RG: 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.

<b>TIPO DE E-MAIL</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>FINALIDADE</b>
<b>PRINCIPAL</b>		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HELP DESK, alerta dedesativação e comunicados gerais
<b>SECUNDÁRIO</b>		Recebimento de senhas de administração.
<b>COBRANÇA</b>		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

**2. 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

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 pela **LOCAWEB** de hardware(s) de sua propriedade doravante designado(s) como SERVIDOR(ES), a ser gerenciado pela **LOCAWEB** com as configurações e grau de exclusividade previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, para utilização do **CLIENTE**.

1.1.1. Os hardwares especificados no Termo de Contratação encontram-se relacionados entre si e formam uma estrutura única, de modo que o presente contrato é único e indivisível, ressalvado o disposto nas cláusulas 3.4 e 3.5 infra.

### 2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado pelo prazo inicial previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a se iniciar na data do início da prestação dos serviços

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por igual período, 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 PAGAMENTO

3.1 Como condição para o início da prestação dos serviços ora contratados o **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** a (s) taxa(s) de instalação constante(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.2 Pela prestação dos serviços previstos para a estrutura escolhida, bem como pela contratação dos serviços opcionais pagará ele, mensalmente, à **LOCAWEB** o valor constante do campo "total dos pagamentos mensais subsequentes" do TERMO DE CONTRATAÇÃO incluindo os valores de "hospedagem"

3.3 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.

3.4 Os valores constantes do termo de contratação foram calculados para a estrutura global considerada. Estes valores serão revistos a critério exclusivo da **LOCAWEB** caso o **CLIENTE** opte por deixar de usar parte da estrutura adquirida, como forma de garantir o equilíbrio econômico do contrato.

3.5 A não concordância, pelo **CLIENTE**, dos novos valores estabelecidos pela **LOCAWEB** autorizará que a **LOCAWEB** considere o contrato rescindido, de pleno direito, por culpa do **CLIENTE**, que ficará obrigado ao pagamento da multa estabelecida na cláusula 14.11. abaixo.

3.6 O preço contratado será anualmente reajustado, a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV, enquanto vigorar o contrato.

3.7 A não utilização pelo **CLIENTE** dos recursos disponibilizados e mencionados TERMO DE CONTRATAÇÃO, não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado para ele **CLIENTE**.

3.8 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 **CLIENTE**.

3.9 Em caso de contratação de serviços adicionais após a celebração do presente contrato, nos termos da cláusula 13, a partir do momento da contratação desses serviços os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CLIENTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré aviso à **LOCAWEB**, 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.

3.10 O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes dos itens 3.2.1, supra, salvo previsão específica em sentido contrário.

3.10.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE os serviços opcionais adicionados posteriormente à celebração inicial do presente contrato. Com relação aos serviços opcionais, justamente pelo fato de terem sido adicionados no curso do contrato, eles 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.

3.11 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 as consequências do inadimplemento como previstas no capítulo "14 DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES" do presente contrato.

3.12 Caso no curso do presente contrato o **CLIENTE** decida mudar de plano de hospedagem de servidores e caso essa mudança implique em necessidade de alteração (migração) de um servidor para outro, durante o prazo dessa migração o **CLIENTE** arcará com o custo de hospedagem de ambos os servidores que utilizar concomitantemente.

#### **4. DA FORMA DE PAGAMENTO**

4.1 No ato da assinatura do presente contrato a **LOCAWEB** enviará, por e-mail ao email de cobrança constante do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ao **CLIENTE**, boleto bancário para pagamento da taxa de instalação e primeira mensalidade.

4.2 A taxa de instalação e primeira mensalidade serão pagas como condição para a ativação dos serviços e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.3 O serviço será iniciado no prazo máximo estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, após o pagamento da taxa de instalação, desde que paga a primeira mensalidade.

4.4 As demais mensalidades serão igualmente pagas por meio de boleto bancário que a **LOCAWEB** enviará ao **CLIENTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO deste, o que fica desde já autorizado. A **LOCAWEB** não enviará o boleto bancário via correio, exceto se o **CLIENTE** fizer a opção e assumir a responsabilidade pelo pagamento das despesas postais, conforme constante do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

4.6 O boleto bancário é o ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **LOCAWEB** e não impedindo a caracterização da inadimplência do **CLIENTE**.

#### **5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

5.2 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.3 Informar à **LOCWEB** qualquer alteração dos dados mencionados no TERMO 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 18.3, do presente.

5.4 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 **CLIENTES**, 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.

5.5 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 **LOCWEB** 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.

5.6 Responder com exclusividade por todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor, que são considerados "de conteúdo".

5.7 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.

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

5.9 Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **LOCWEB** 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, 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 **LOCWEB** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CLIENTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.9.1 Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTISPAM da **LOCWEB**, tal como exibido do "site" <https://www.locaweb.com.br/> devidamente registrado sob nº 8668039 pelo Oficial do 3º Serviço de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, em 11.04.2008, ou pelo texto que vier a substituí-lo, 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.

5.9.2 Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da **LOCWEB**, nos expressos termos do mesmo:

5.9.2.1 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, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM

5.9.2.2. A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **LOCAWEB** por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM

5.9.2.3. A prática de qualquer ato pelo **CLIENTE** que gere a presunção, pela **LOCAWEB**, de prática de SPAM pelo **CLIENTE**, nos exatos termos do COMPROMISSO ANTI-SPAM.

5.10 Observar os critérios técnicos definidos pela **LOCAWEB** para possibilitar a execução de serviços opcionais eventualmente contratados pelo **CLIENTE**, tal como, mas não restrito à escolha de nomes de bases de dados, endereçamento IP, além de outros.

5.11 Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **LOCAWEB** 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, caso contratado, nos quadros integrantes da FICHA DE CONTRATAÇÃO anexa, 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 **LOCAWEB** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CLIENTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.12 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 acesso ao servidor ou de "site (s)" nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **CLIENTE**.

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

5.14 Alterar a (s) senha (s) utilizadas, caso a **LOCAWEB** 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.

5.15 Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que eventual "site" e/ou sistema hospedado possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceiros, mediante, tal como, mas não restrito à utilização de "FORMMAIL", "SQL Injection", além de outros.

5.16 Comunicar previamente à **LOCAWEB** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a **LOCAWEB** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.

5.17 Providenciar diretamente a aquisição e o licenciamento de todos e quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento do SERVIDOR e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações 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 ÍTEM 5.18 ABAIXO.

5.18 Arcar com os custos mensais ou anuais de licenciamento do (s) programa(s) selecionados como serviços opcionais no TERMO DE CONTRATAÇÃO que é parte integrante deste documento, sendo esses licenciamentos os únicos a serem providenciados pela **LOCAWEB** por conta do **CLIENTE**.

5.18.1 Em relação às licenças acima especificadas, sendo a **LOCAWEB** mera intermediária entre o **CLIENTE** e a licenciadora dos softwares, caso o **CLIENTE** não utilize integralmente pelo período contratual a licença paga antecipadamente, declara ele ter ciência e concordar com o fato de que a **LOCAWEB** já haverá repassado antecipadamente o valor total à licenciadora não cabendo, assim, qualquer pedido de reembolso proporcional.

5.19 Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do "link" disponibilizado pela **LOCAWEB**, sob pena de, em isto ocorrendo, ficar a **LOCAWEB** autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificação, tal como, mas não restrito à prática de SPAM, ataque DoS, ataques internos, Open Relay, além de outros

5.19 Não utilizar o servidor objetivado pelo presente contrato:

5.19.1 Para hospedagem de qualquer tipo de: a) Software para navegação anônima. tais como, mas não restritos aos seguintes: Proxy Anônimo, Gateway TOR, Gateway freeVPN, dentre outros; b) Software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: Card Sharing, P2P, Torrent Server, dentre outros; c) Hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos: arquivos infectados com vírus ou malware, páginas de phishing, dentre outros; d) Software para obtenção de credenciais por exaustão: FTP / SSH / HTTP / POP3 bruteforces.e, e) Software de scan para descoberta de informações:portscan, vulnerability scan, dentre outros, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO

5.20. Enviar o logotipo identificador de sua marca, atualizado e em alta definição, no prazo de 15 (quinze) dias do pedido formulado pela **LOCAWEB**, em mídia digital (e-mail ou CD), no formato AI ou CDR, para fins do disposto na cláusula 21 infra, sob pena de a **LOCAWEB** ficar autorizada, a seu critério, a confeccionar o logotipo em questão.

5.21 Não ultrapassar 90% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor, tomando as devidas ações necessárias para o upgrade ou remoção de conteúdo do HD quando devidamente notificado do excesso de consumo.

5.22 Assegurar que as especificações contidas neste contrato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o **CLIENTE** tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela **LOCAWEB** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo.

5.23 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 notificação.

5.24 Encaminhar à **LOCAWEB** a relação de programas a serem instalados no servidor e os comprovantes do regular licenciamento do uso dos mesmos, SEMPRE que for solicitada a instalação de qualquer programa no servidor.

5.25 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 **LOCAWEB**, e da comprovação do regular licenciamento de uso pelo **CLIENTE**.

5.26 Caso mantenha "site (s)" hospedado (s), responder pela correta programação do (s) mesmo (s) e pela alimentação do conteúdo do (s) mesmo (s) de modo a possibilitar seu regular funcionamento, bem como efetuar as adaptações necessárias na programação a fim de adequá-la às boas práticas de programação e às inovações tecnológicas e/ou medidas de segurança e/ou de otimização de uso que vierem a ser introduzidas pela **LOCAWEB**, dentro do prazo estipulado por esta SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO da obrigatoriedade de cumprimento pela **LOCAWEB** do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo 19 do presente contrato, até a supressão das falhas que forem constatadas

5.27 É obrigação de todos os **CLIENTES**, independentemente do plano contratado, enviar o logotipo identificador de sua marca, atualizado e em alta definição, no prazo de 15 (quinze) dias do pedido formulado pela **LOCAWEB**, em mídia digital (email ou CD), no formato AI ou CDR, para fins do disposto na cláusula 21 infra, sob pena de a **LOCAWEB** ficar autorizada, a seu critério, a confeccionar o logotipo em questão.

## 6 OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

6.1 São obrigações da **LOCAWEB**:

6.2 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo HELP DESK que compreende atendimento telefônico, por e-mail ou por ferramenta específica de chamados e incidentes disponibilizada no painel de controle.

6.3 Fica expressamente excluído do suporte técnico os serviços prestados por terceiros e não disponibilizado pela **LOCAWEB**, mesmo que com a utilização do servidor objetivado pelo presente contrato.

6.4 Informar ao **CLIENTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 15 (quinze) minutos de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo:

6.4.1 As manutenções pré-agendadas com 72h (setenta e duas horas) de antecedência, ocorrerão todos os dias, preferencialmente, entre as 0:00 e as 6:00 horas e, uma vez concluídas, não terão nenhum impacto sobre os softwares do **CLIENTE** instalados no servidor;

6.4.2 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de segurança decorrente de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio aviso.

6.4.3 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.

6.4.4. 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 00:00 e as 06:00 horas.

6.5 Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

6.5.1 Informar o fato ao **CLIENTE**, caso, a qualquer momento, a **LOCAWEB** venha a constatar que a (s) senha(s) utilizada(s) pelo **CLIENTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela **LOCAWEB** autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CLIENTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.13, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

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

6.7 Efetuar "backup" (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos "backup" efetuados, APENAS POR SETE DIAS, de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, sendo a periodicidade a seguinte.

6.8 "Backup" do servidor, abrangendo apenas os dados alterados desde o último "backup" efetuado, todas as terças, quartas e quintas feiras;

6.9 "Backup" do servidor, abrangendo apenas os dados alterados desde o último "backup" efetuado, uma única vez entre 0:00 horas de sexta-feira e 24:00 horas de segunda-feira;

6.10 "Backup" geral semanal, abrangendo a totalidade dos dados constantes do servidor, uma única vez entre as 18:00 horas de sexta-feira e as 08:00 horas de segunda-feira;



6.11 "Backup" diário, inclusive nos sábados, domingos e feriados nacionais dos arquivos que compõem as bases de dados existentes no servidor.

6.12 . Fica esclarecido que em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com o plano escolhido, ainda que em servidor externo, o "backup" abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.13 Em caso de ocorrer a migração de que trata cláusula 3.12, supra, o "backup" será efetuado em apenas um dos servidores envolvidos cabendo ao **CLIENTE**, por ocasião do pedido de migração, definir em qual dos servidores (de origem ou de destino) deverá ser efetuado o "backup".

6.14 Na falta de indicação expressa do **CLIENTE**, o "backup" será efetuado exclusivamente no servidor de origem dos dados.

6.15 Fica esclarecido que em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **LOCAWEB** em servidor externo, em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com o servidor hospedado, o "backup" abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.16 Gerenciar o SERVIDOR, efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

6.17 Fica a **LOCAWEB** autorizada a acessar os arquivos, softwares e dados existentes no servidor sempre que esse acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da **LOCAWEB**.

6.18 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **LOCAWEB** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.15, supra e desde que isto seja possível dentro dos serviços mantidos pelo **CLIENTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **LOCAWEB**, indicar ao **CLIENTE** qual a alternativa técnica apta a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CLIENTE**. 6.19 Prestar os serviços complementares estabelecidos no TERMO DE CONTRATAÇÃO OU EM ANEXO FIRMADO POSTERIORMENTE, NOS TERMOS DA CLÁUSULA 13 INFRA.

6.19 **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 DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR**

7.1 Fica facultado à **LOCAWEB** alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato ao **CLIENTE** por meio de utilização do HELP DESK com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

## **8 ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL**

8.1 Caso contratado o serviço de antivírus conforme TERMO DE CONTRATAÇÃO, a **LOCAWEB** disponibiliza para o **CLIENTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nos servidores instalados em suas dependências. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **LOCAWEB**, para ciência do **CLIENTE**:

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

8.1.2 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.

8.1.3 A **LOCAWEB** não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão do **CLIENTE** de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via INTERNET que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

8.1.4 O **CLIENTE** 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 **CLIENTE** 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.

8.1.5 Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços de e-mail prestados, declara expressamente, neste ato a **LOCAWEB**, para ciência do **CLIENTE**, em ratificação ao constante no item 6.15, supra que:

8.1.6 Mensagens de e-mail que existam armazenadas e/ou que transitem pelas caixas postais NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos com o servidor, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação;

8.1.7 Que não existe, no presente contrato, acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) para preservação de mensagens de e-mail;

8.1.8 Que é de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** desenvolver, se assim julgar necessário e/ou conveniente, por sua conta e risco sistema próprio de armazenamento e conservação de mensagens.

## **9 DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

9.1 A senha de administração possibilita o acesso ao "site" e ao banco de dados hospedado, nos limites da definição de responsabilidade especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO. A senha de administração será cadastrada e/ou enviada ao **CLIENTE**. É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

9.1.1 Sempre que o **CLIENTE** solicitar da **LOCAWEB** a informação da senha de administração por ele cadastrada e/ou alterada, deverá o **CLIENTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso a **LOCAWEB** fica autorizada a ignorar a senha anteriormente cadastrada pelo **CLIENTE** e enviar uma nova senha ao e-mail principal, constante do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.1.1.1 À opção do **CLIENTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, 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 deste capítulo que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor" será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

9.1.2 Apenas o endereço eletrônico de "email" cadastrado pelo **CLIENTE** 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 "site" e do banco de dados, 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 **CLIENTE** uma vez que a **LOCAWEB** 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

**LOCAWEB** 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 **LOCAWEB**.

9.1.7 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.

9.1.8 É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

## **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 **CLIENTE** 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 **CLIENTE**, bem como que, se em razão do nível de gerenciamento adotado a **LOCAWEB** não tiver acesso ao site a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do servidor da rede.

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 **CLIENTE** 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" 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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.

### **13 DO SERVIÇO OPCIONAL DE LINK DEDICADO SERVIDOR**

13.1 O serviço de LINK DEDICADO SERVIDOR consiste na interligação, através de link síncrono SCM com a velocidade (capacidade de tráfego) definida pelo **CLIENTE** e constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO entre o ponto de conexão definido pelo **CLIENTE** e o SERVIDOR objeto deste contrato.

13.2 A **LOCAWEB** contratará com a empresa LOCAWEB TELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA. (empresa que atua em diversos ramos de telecomunicações e de informática dentre os quais o fornecimento de soluções conexão SCM disponibilizados por empresas de telecomunicações) a prestação dos serviços de LINK DEDICADO SERVIDOR, atuando, neste caso e para esta finalidade específica, para facilidade operacional, como mandatária do **CLIENTE**, cabendo-lhe efetuar só a contratação. O faturamento e a cobrança dos valores devidos pelos serviços de LINK DEDICADO SERVIDOR prestados pela LOCAWEB TELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA. serão efetuados diretamente por esta nos expressos termos do presente contrato, sem prejuízo da indivisibilidade prevista na cláusula 3.7, supra.

13.3 O serviço de LINK DEDICADO SERVIDOR poderá ser contratado por ocasião da assinatura do presente, conforme previsão no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou posteriormente, via HELP-DESK, seguindo o quanto previsto na cláusula 3.9, 3.10. e 3.10.1 supra.

13.4 O cancelamento do serviço de LINK DEDICADO SERVIDOR também se fará por meio do HELP DESK, observando-se, quanto aos prazos, o disposto na cláusula 14 infra.

#### 13.5 DOS SERVIÇOS OPCIONAIS DE LICENCIAMENTO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR

13.5.1 O **CLIENTE** poderá, a seu critério, contratar o licenciamento de programas de computador que, neste caso, serão relacionados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, arcando, em consequência, com os custos (mensais ou anuais) de tal licenciamento.

13.5.2 Em relação às licenças acima especificadas, sendo a **LOCAWEB** mera intermediária entre o **CLIENTE** e a licenciadora dos softwares, caso o **CLIENTE** não utilize integralmente pelo período contratual a licença paga antecipadamente, declara ele ter ciência e concordar com o fato de que a **LOCAWEB** já haverá repassado antecipadamente o valor total à licenciadora não cabendo, assim, qualquer pedido de reembolso proporcional.

13.5.3 O serviço de licenciamento de programas de computador poderá ser contratado por ocasião da assinatura do presente, conforme previsão no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou posteriormente, via HELPDESK, seguindo o quanto previsto na cláusula 3.9, 3.10. e 3.10.1 supra. 13.5.4 O cancelamento do serviço de licenciamento de programa de computador também se fará por meio do HELP DESK, observando-se, quanto aos prazos, o disposto na cláusula 14 infra.

#### 13.6 DOS OUTROS EVENTUAIS SERVIÇOS ACESSÓRIOS

13.6.1 O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo, contratar qualquer dos serviços acessórios oferecidos pela **LOCAWEB**.

13.6.2 Todo e qualquer serviço contratado pelo **CLIENTE** que não os expressamente previstos neste contrato e termo de contratação inicial respectivo será cobrado à parte pela **LOCAWEB**, com preço a ser estabelecido previamente por ocasião da solicitação do serviço pelo **CLIENTE**.

13.6.3 Estes serviços serão, sempre, contratados por escrito, por meio do TERMO DE CONTRATAÇÃO inicial, se a contratação ocorrer concomitantemente com a contratação principal, ou por aditivo ao presente contrato, em caso da contratação ocorrer em momento posterior.

13.6.4 Os serviços em questão são acessórios ao presente contrato. Caso o presente seja rescindido, os serviços acessórios também não poderão mais ser prestados.

13.6.5 Os serviços acessórios seguirão, no que for aplicável, as regras do presente contrato, salvo previsão escrita em sentido contrário.

13.6.6 Os serviços acessórios serão pagos na forma constante do termo de contratação e/ou aditivo e a sua execução ocorrerá no prazo lá estabelecido.

13.6.7 A execução dos serviços acessórios será comunicada via help-desk ao **CLIENTE** que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para reclamar de qualquer falha que venha a ser apurada. Decorrido este prazo, o serviço será considerado perfeitamente entregue.

13.6.8 Em se tratando de serviços de prestação continuada, mediante pagamento mensal, a rescisão anteriormente ao prazo do presente contrato ocorrerá por escrito, respeitados os prazos e penalidades estabelecidos na cláusula 14 infra.

## **14 DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES**

14.1 As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, 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.

14.1.1 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.

14.2 FICA EXPRESSAMENTE VEDADA A DENÚNCIA PARCIAL do presente contrato que, nos termos da cláusula 1.1.1 é considerado como um todo indivisível, ressalvado o disposto nas cláusulas 3.2 e 3.3 supra.

14.3 Fica, também, assegurado à **LOCAWEB** o direito de denunciar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela **CLIENTE** se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a **LOCAWEB** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido.

14.4 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.

14.5 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 IPCA desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

14.6 Caso seja imposta à **LOCAWEB** qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, pelo **CLIENTE**, ou seja cobrada da **LOCAWEB** por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de "SPAM" em razão de atos (s) praticado (s) pelo **CLIENTE**, fica a **LOCAWEB** desde já autorizada a incluir esse (s) valor (es) no aviso de cobrança mensal do **CLIENTE**.

14.7 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 e/ou, inclusive as quantias de que trata o item 14.6.1 supra, se for o caso, 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.

14.8 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 15 (quinze) 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, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso. 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 14.6, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

14.9 No caso da rescisão por inadimplência ocorrer durante o prazo inicial de vigência do contrato, a multa compensatória devida pela rescisão será aquela prevista na cláusula 14.2, supra e será devida, tornando-se exigível, no momento da rescisão.

14.10 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.

14.11 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, 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 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 o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** 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.

## **15 REPRISTINAÇÃO**

15.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE**, caso os dados existentes no servidor hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso o mesmo 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, CASO HAJA CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA TANTO.

15.2 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.

## **16 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

16.1 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 30 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

## **17 DA MANUTENÇÃO DE DADOS**

17.1 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 **CLIENTE**, independentemente de haver retirado o servidor hospedado do ar, manterá armazenados os dados existentes no servidor pelo prazo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do **CLIENTE** e nas exatas condições previstas na cláusula 6.7 do presente contrato, após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

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

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

17.4 Fica ratificado e esclarecido que para os serviços contratados e que não tenham "backup" contemplado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, nenhum backup de dados, programas ou conteúdo será feito pela **LOCAWEB** a qualquer tempo ou a qualquer título, correndo por conta e risco exclusivos do **CLIENTE** a

adoção das medidas que julgar cabíveis para a preservação dos dados e conteúdo do servidor a ele disponibilizado por força do presente contrato.

## **18 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

18.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora **CLIENTE** para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por HELP DESK, que dispõe de formas de contato por correio eletrônico, telefone e ferramenta específica para tratamento de chamados e incidentes disponibilizada por meio do painel de controle, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

18.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro que seja informado através do HELP DESK.

18.3 Qualquer solicitação que a **LOCAWEB** julgue que possa afetar a operação ou a qualidade do serviço prestado ao **CLIENTE**, ou ainda que represente um serviço adicional pago, poderá depender de confirmação através do HELP DESK para sua execução, não sendo considerado um meio válido para a confirmação o uso do telefone.

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

19.1 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 **LOCAWEB**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LOCAWEB**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

19.2 A **LOCAWEB**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) variável de acordo com o tipo de servidor contratado e especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

19.3 Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA) especificada no quadro resumo para efeitos do presente contrato:

19.3.1 A manutenção tanto do servidor quanto do "link" com a internet em funcionamento ininterrupto (SLA-1). 19.3.2 A manutenção da operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado(SLA-2).

19.4 Todos e quaisquer outros serviços contratados que não sejam exatamente os serviços detalhados nos itens 19.3.1 e 19.3.2 para os quais não exista SLA definido expressamente, NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO.

19.5 A **LOCAWEB** ficará desobrigada de cumprimento do SLA, nas seguintes hipóteses:

- a) Falhas de programação de "site", de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
- b) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento, bem como as interrupções pré-agendadas que ocorrerão entre as 0:00 e 6:00 horas dos domingos.
- c) As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 2:00 e 6:00 da manhã.
- 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), nos termos da cláusula 6.18 supra

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 5.16 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 **LOCWEB** autorizada a desconectar o SERVIDOR da rede.

h) Superação pelo **CLIENTE** do limite de 90% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor, em violação da obrigação contida na cláusula 5.21 do presente contrato.

i) Escolha, pelo **CLIENTE**, de servidor com configuração insuficiente para atender à sua demanda.

j) Utilização pelo **CLIENTE** de arquitetura de aplicação por força da qual qualquer parte dos componentes necessários à operacionalização da aplicação pretendida (web, e-mail, banco de dados, etc.), não esteja hospedada no servidor objetivado pelo presente contrato ou em outro servidor também hospedado pela **LOCWEB**

l) Falha na conexão "LINK" fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação de serviços, sem culpa da CONTRATADA.

19.6 Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas "a" a "l" supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **LOCWEB**.

19.7 O não atendimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCWEB** gerará para a **CLIENTE** o direito de receber descontos proporcionais sobre os valores das mensalidades devidas à **LOCWEB** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

a) Desconto de 10% se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, até 0,5% do tempo;

b) Desconto de 20% se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, de 0,6% até 1,5% do tempo;

c) Desconto de 30% se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, de 1,6% até 2,5% do tempo;

d) Desconto de 40% se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, de 2,6% até 3,5% do tempo;

e) Desconto de 50% se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, de 3,6% até 5,0% do tempo;

f) O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

g) Se os serviços sujeitos a SLA ficarem fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à **CLIENTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio, incidindo a **LOCWEB** na penalidade prevista na cláusula 14.8.1.

19.8 Havendo diversos serviços sujeitos a SLA contratados pelo mesmo instrumento e possuindo esses serviços SLA's diferentes, prevalecerá o SLA específico de cada serviço contratado e previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.



19.9 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB** no prazo máximo de 20 (vinte) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

## **20 DECLARAÇÕES DO CLIENTE**

20.1 O **CLIENTE** declara possuir licença para uso de todos os SOFTWARES de sua responsabilidade a serem utilizados nos equipamentos especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO 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.

20.2 Declara mais o **CLIENTE** estar ciente e concordar com que 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](http://www.locaweb.com.br)

20.3 O **CLIENTE** declara estar ciente de que o presente Contrato não constitui qualquer tipo de vínculo societário ou de subordinação entre as Partes, sendo certo que suas obrigações e direitos limitam-se ao disposto neste instrumento. Cada uma das partes deverá ser responsável pela gerência, direção e controle de seus empregados, e estes não estarão vinculados à outra.

## **21. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA MARCA E NOME COMERCIAL DA CLIENTE PARA FINS COMERCIAIS**

21.1. A **CLIENTE** CONCORDA E AUTORIZA a divulgação, gratuita, durante a vigência do presente contrato de prestação de serviços, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo), por meio de: a) materiais institucionais impressos, tais como mas não restritos a propostas comerciais da **LOCAWEB**, b) materiais digitais e mídias eletrônicas, tais como apresentações digitais, vídeos, e "site" da **LOCAWEB**, e, c) materiais e ações publicitárias diversas.

21.2. Caso a rescisão do presente contrato ocorra após a impressão de materiais, o nome e marca da **CLIENTE** poderão ser usados até o término dos materiais já impressos ou no prazo de 6 (seis) meses contado da rescisão, o que ocorrer primeiro.

21.3. A **CLIENTE** declara-se ciente de que o uso do seu nome e marca será feito a critério exclusivo da **LOCAWEB**, apenas e tão somente quando este entender conveniente.

## **22. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.**

22.1 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 inexistente 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/>.

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

22.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços opcionais contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **LOCAWEB**.

22.4 Caso, nos termos da cláusula 22.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) opcional(is), essa prestação será regulada:

- a) Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigente por ocasião da última oferta de sua prestação e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;
- b) Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

22.7 Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação desse serviço o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

22.8 Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **LOCAWEB** comunicará este fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

22.9 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 anterior registrado no 4º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob o nº5163403, em 04 de janeiro de 2012. 22.10 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 "<https://www.locaweb.com.br/>"

### **23. FORO**

As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 03 de julho de 2023.

**LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A**