

**INTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO E  
REVENDA DE HOSPEDAGEM VPS**

1	DO OBJETO DO CONTRATO.....	03
2	DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO.....	03
3	DO PREÇO DOS SERVIÇOS E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS.....	03
4	DA FORMA DE PAGAMENTO.....	04
5	OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....	04
6	OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB.....	06
7	DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO.....	07
8	DECLARAÇÃO SOBRE O NOME DE DOMÍNIO.....	07
9	DO PROGRAMA ANTI-VIRUS.....	08
10	DA NÃO EFETIVAÇÃO DE BACK-UP DE E-MAILS .....	08
11	SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	08
12	DA RETIRADA DO REVENDA VPS DO AR A PEDIDO DE	08
13	CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO DESATIVAÇÃO, E PENALIDADES DO CONTRATO.....	09
14	DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....	10
15	DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....	10
16	DAS COMUNICAÇÕES DAS PARTES.....	11
17	DO REGISTRO DO CONTRATO.....	11
18	DAS DECLARAÇÕES DA CLIENTE.....	11
19	FORO.....	11

## FICHA DE CONTRATAÇÃO

### 1.1. DAS PARTES:

São Partes deste instrumento:

#### 1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	<b>LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A</b> , na qualidade de sucessora, por incorporação, de LOCAWEB IDC LTDA.
<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>RAZÃO SOCIAL:</b>	
<b>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 do presente Contrato:

TIPO DE E-MAIL	ENDEREÇO DE E-MAIL	FINALIDADE DO ENDEREÇO
<b>PRINCIPAL</b>		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo <b>HELP DESK</b> , alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pela <b>REVENDA VPS</b> .
<b>SECUNDÁRIO</b>		Recebimento de senhas de administração.
<b>COBRANÇA</b>		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

#### 1.4. DADOS DE COBRANÇA:

<b>DPTO. RESPONSÁVEL:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	

### 2. PRAZO DO CONTRATO:

**90 (noventa) Dias**

### 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.

#### CONSIDERANDO QUE:

- (i) A **LOCAWEB** é empresa que atua no ramo de tecnologia e informática com "Hospedagem de Servidores VPS" (Internet Data Center);
- (ii) A **LOCAWEB** mantém "datacenter" e capacidade de disponibilizar equipamentos (Hardware) para uso do **CLIENTE**, como Servidor VPS para Revenda, mantendo esse equipamento conectado à Internet;
- (iii) Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas na **CENTRAL DO CLIENTE**, que constam as qualificações das partes **CLIENTES** bem como a especificação dos serviços contratados, prazo do contrato e preços dos serviços contratados

**TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:**

**1. DO OBJETO DO CONTRATO**

1.1. A hospedagem, pela **LOCAWEB**, de hardware(s) de sua propriedade doravante designado como Servidor Revenda **VPS**, com a utilização do software CPANEL e com configuração escolhida no ato da contratação, de acordo comum dos planos previstos no preâmbulo.

1.2. As seguintes características são utilizadas na área de "hospedagem" e independem do plano contratado:

1.2.1. Atualização via FTP; Webmail com anti-spam; backup (dentro dos termos do item 6.6); limite de ESPAÇO EM DISCO e MEMÓRIA prevista no preâmbulo na descrição dos planos.

1.3 Por meio do painel de controle poderá o CLIENTE habilitar a para execução de programas em linguagem PHP (5.4, 5.5, 5.6, 7.0, 7.1 e 7.2) e banco de dados MySQL.

1.4. As seguintes características são específicas a cada plano contratado, conforme o espaço disponível em hardware:

1.4.1 Área de hospedagem que utiliza 1 GB de memória 100GB disco SSD (sendo 69GB para e-mails e sites; 1GB para fila de e-mail; e 30GB para banco de dados);

1.4.2 Área de hospedagem que utiliza 2 GB de memória 160GB disco SSD (sendo 119GB para e-mails e sites; 1GB para fila de e-mail; e 40GB para banco de dados);

1.4.3 Área de hospedagem que utiliza 3 GB de memória 280GB disco SSD (sendo 229GB para e-mails e sites; 1GB para fila de e-mail; e 50GB para banco de dados);

1.5 O CLIENTE deverá escolher o plano que melhor lhe convier entre os planos disponíveis no sistema e/ou no painel de controle integrante do objeto do contrato.

1.5.1 A escolha do plano que melhor atenda às necessidades do **CLIENTE** e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada é de responsabilidade única e exclusiva do **CLIENTE**. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela LOCAWEB, por mera liberalidade e sem qualquer responsabilidade pelo plano contratado, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante chamada "HELP DESK".

1.6 Em caso de aumento do valor da licença cobrada pelo fabricante para os planos descritos no preâmbulo, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o **CLIENTE**.

**2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES**

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo inicial constante do preâmbulo do presente, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

2.1.1. O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da instalação que ocorrerá no primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da primeira mensalidade.

2.2. O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada.

2.3. 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 posterior ao registro do novo texto padrão.

2.4. 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 E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS**

3.1. Para o início da prestação dos serviços, em qualquer plano, será cobrada antecipadamente a primeira mensalidade.

3.2 O **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** pela prestação dos serviços nos limites informados no ato da contratação eletrônica, para cada um dos planos disponíveis, o valor especificado no site, email ou painel de controle.

3.3 O preço da mensalidade compreende exclusivamente a utilização de memória e espaço em disco, previsto no Preambulo para o plano escolhido.

3.3.1. O CLIENTE poderá acompanhar, via CAL (Central do Cliente) a memória e espaço em disco ainda disponíveis para utilização.

3.3.2 A não utilização pelo **CLIENTE** do limite ou de memória e /ou disco disponibilizados e mencionados no item.3.3, supra, não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado para ele **CLIENTE**.

3.3.3. Uma vez alcançados os limites de espaço em disco e memória, o servidor será bloqueado e não poderá ser utilizado até liberação do espaço e/ou memória.

3.4. O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos 30 dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

3.4.1. Exclue-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** o pedido de restore extra, o qual, justamente pelo fato de ter sido solicitado no curso do contrato, será cobrado postecipadamente. Dessa maneira, em caso de solicitação de restore, o valor respectivo será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte.

3.4.2. A critério único e exclusivo do **CLIENTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços ou através da **CENTRAL DO CLIENTE**, poderá optar por efetuar o pagamento de formamensal ou trimestral, sendo que o pagamento sempre se referirá ao ano posterior ao do pagamento.

3.5. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo como fato de que ele **NÃO PODERÁ REDUZIR OU AUMENTAR O ESPAÇO EM DISCO E A MEMÓRIA LOCAWEBS**, durante a vigência do presente contrato.

3.5.1. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo com o fato de que ele **NÃO PODERÁ ALTERAR O SISTEMA OPERACIONAL**, durante a vigência do presente contrato., visto que o presente serviço é apenas processado na plataforma Linux

3.6. 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**.

3.7. Todo e qualquer serviço solicitado pelo **CLIENTE** que não os expressamente previstos neste contrato será cobrado à parte pela **LOCAWEB**, que estão disponíveis para contratação através da **CENTRAL DO CLIENTE**.

3.8. 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 13 do presente contrato.

3.9. 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 IPCA.

#### 4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos devidos pelo **CLIENTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de **COBRANÇA BANCÁRIA, CARTÃO DE CRÉDITO, DÉBITO DIRETO AUTOMÁTICO (DDA)** ou de **DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTABANCÁRIA**. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas não servirá como prova de quitação e ensejará a rescisão do contrato, por inadimplemento.

4.1.1. Nos **PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA, a LOCAWEB** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CLIENTE** no endereço constante no item 1.3 da **FICHA DE CONTRATAÇÃO** e por via 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 e-mail.

4.1.2. 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 com o adiante detalhados.

4.1.3. 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 sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida a comunicação de que trata o item 4.1.4, abaixo.

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

4.1.5. 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.

4.1.6. Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, nas seguintes hipóteses: a) de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou; b) 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 as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais adicionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos na **CENTRAL DO CLIENTE**.

5.2. Informar à **LOCAWEB** qualquer alteração dos dados informados no ato da 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 17.3, do presente.

5.3. 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 **CLIENTES**, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, ao Servidor Revenda VPS ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.4. Respeitar fielmente o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **LOCAWEB**, tal como exibido do site [www.locaweb.com.br](http://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 INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**. Citando como exemplo o envio de publicidade não solicitada (mala direta) como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, 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**. A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte bloqueio do IP da **LOCAWEB** por qualquer órgão e/ou organismo **ANTISPAM**; A prática de qualquer ato pelo **CLIENTE** que gere a presunção, pela **LOCAWEB**, de prática de **SPAM** pelo **CLIENTE**.

5.5. Responder com exclusividade pelo conteúdo da Revenda VPS 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 **LOCAWEB** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelos sites constantes do mesmo, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato. Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento da revenda VPS são considerados "de conteúdo" e, portanto, de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

5.6. Autorizar a efetivação de auditoria em sua Revenda VPS para verificação da regularidade da utilização das licenças **LOCAWEBs**, **SOB PENA IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.6.1. Responder pela correta utilização dos softwares licenciados.

5.6.2. Indenizar, integralmente, a **LOCAWEB**, no prazo de 5 dias a contar do recebimento da notificação, por todo e quaisquer prejuízos sofridos em decorrência da utilização equivocada destas licenças e pagamento a menor dos valores devidos, ficando facultada a denúncia da lide.

5.6.3. Arcar integralmente com o custo do software CPANEL em vigor por ocasião de cada renovação contratual.

5.6.3.1. Caso sejam apuradas irregularidades, arcar com todos os custos necessários para o correto licenciamento de softwares, indicado pela titular dos mesmos, incluindo mas não se limitando a contratação de novos produtos ou regularização dos já existentes.

5.7. Configurar qualquer software, 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.

5.8. Alterar a (s) senha (s) de administração utilizadas, caso a **LOCAWEB** venha a detectar que a senha de administração utilizada se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor servidor de revenda VPS ao risco de sofrer atuação de "hackers" e colocar em risco a operacionalidade do servidor de revenda VPS.

5.9. 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, citando como exemplo "FORMMAIL".

5.10. 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 de revenda VPS ou de site(s) nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **CLIENTE**.

5.11. Assegurar que as especificações técnicas atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o **CLIENTE** tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor da revenda VPS e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido, visto que todo e qualquer dimensionamento da estrutura é de única e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE**. Qualquer sugestão feita pela **LOCAWEB** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CLIENTE** da obrigação ora prevista.

5.12. 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 a revenda VPS da rede, independentemente de aviso ou notificação.

5.13. Efetuar, por sua conta e risco exclusivos, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo de sites hospedados que se faça necessária e/ou conveniente seja, declarando-se o **CLIENTE** ciente de que a **LOCAWEB** não executará qualquer tipo de migração.

5.14. Não utilizar a Revenda VPS:

5.14.1. Para qualquer tipo de jogos os Servidores os multiusuário que operem on-line, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.14.2. 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, e qualquer outra atividade, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**

5.15. Considerando que a tecnologia cPanel possibilita ao **CLIENTE** hospedar, sites de terceiros em seu nome próprio, prática essa conhecida no mercado como revenda de serviços de hospedagem de sites, caso o **CLIENTE** se utilize dessa tecnologia para essa finalidade, obriga-se ele, além de respeitar todas as demais cláusulas e condições constantes do presente contrato a respeitar, mais, as seguintes obrigações próprias do serviço adicio contratado, a saber:

5.15.1. Responder com exclusividade pelo conteúdo dos sites a serem hospedados por seus clientes de revenda, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **LOCAWEB** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelos sites hospedados, declarando-se ciente de que em razão da impossibilidade da **LOCAWEB** agir sobre

qualquer site hospedados pelo **CLIENTE** em regime de revenda, seja ele um único ou diversos sites, o conjunto dos diversos sites hospedados pelo **CLIENTE** considera-se, para efeitos da **LOCAWEB** como um único site, respondendo todos eles pelas falhas e omissões de qualquer um sujeitando-se, inclusive, a serem retirados do ar por essas falhas ou omissões de terceiros.

5.15.2. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, clientes de hospedagem, desenvolvedores de site, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele **CLIENTE**, mesmo que os atos de um único de seus clientes venha a prejudicar os demais.

5.15.3. Não vincular, por qualquer forma, o nome da **LOCAWEB** aos serviços de hospedagem de "sites" que vier a prestar a terceiros, seja a que título for.

5.15.4. Responder pela correta utilização do **WHMCS (versão Starter)** declarando-se ciente que a ferramenta somente pode ser usada para oferecer suporte a terceiros e é acessível, exclusivamente, por páginas Web, Websites, Aplicativos Web e Serviços Web, bem como indenizar a **LOCAWEB** por todo e qualquer prejuízo sofrido pela utilização indevida da licença, ficando facultada a denúncia à lide.

5.15.5. Não utilizar a licença WHMCS para oferecer suporte para aplicativos comerciais, tais como, mas não restritos a gerenciamento das relações com o cliente, recursos corporativos e outros aplicativos semelhantes **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, sem prejuízo por indenizar a **LOCAWEB** por todo e qualquer prejuízo sofrido, ficando facultada a denúncia à lide.

5.15.6. Indenizar e manter indenida a **LOCAWEB**, por todo e quaisquer prejuízos sofridos em decorrência da utilização equivocada destas licenças e pagamento a menores valores devidos, obrigando-se a efetuar o pagamento do valor devido no prazo de 5 dias a contar do recebimento da notificação, seja judicial ou extrajudicial, ficando facultada a **LOCAWEB** a denúncia da lide.

5.15.7. Respeitar as condições de uso do WHMCS, nos termos do "termo de adesão" com o qual o **CLIENTE** anuirá por ocasião da ativação desta ferramenta..

5.15.8. Autorizar a efetivação de auditoria em suas vendas VPS para verificação da regularidade da utilização das licenças **LOCAWEBs**, e liberar todos os acessos necessários para que seja possível a realização da auditoria pela **LOCAWEB**, no prazo de 48 horas a contar da sua notificação via **CENTRAL DO CLIENTE**, caso não haja prazo inferior a ser cumprido pela **LOCAWEB**, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.15.9. Implantar as atualizações relativas aos requisitos técnicos necessários para o correto funcionamento da virtualização da Revenda VPS, conforme comunicado pela **LOCAWEB** sob pena de não cumprimento do **SLA (Service Level Agreement)** disciplinado no presente contrato.

5.15.10. Em caso de cessação da prestação dos serviços ora contratados, promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência dos programas e/ou dados dos sites hospedados e de seus bancos de dados, sob pena de, em não o fazendo no prazo máximo de 30 dias contado da cessação da prestação de serviços os mesmos serem deletados nos termos desse contrato.

5.15.11. Efetuar, por sua conta e risco exclusivos, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo de sites hospedados que se faça necessária e/ou conveniente seja a que título for, declarando-se o **CLIENTE** ciente de que a **LOCAWEB** não executará qualquer tipo de migração.

## 6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

### São obrigações do LOCAWEB:

6.1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone, pelo e-mail constantes do site da **LOCAWEB** [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br), e também via HELP- DESK e chat, 24 horas por dia, 7 dias por semana, podendo, para este fim, acessar os arquivos existentes na área de hospedagem, sempre que esse acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da **LOCAWEB**.

6.2. Informar ao **CLIENTE**, com 3 dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor de revenda VPS hospedada, salvo em caso de urgência.

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

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

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

6.2.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da revenda VPS, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 dias corridos.

6.3. Manter o sigilo sobre o conteúdo da revenda VPS.

6.4. Retirar imediatamente do ar a revenda VPS hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o

conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas ou outro tipo qualquer de prática, citando como exemplo mediante o emprego de "FORMMAIL", comunicando esse fato, de imediato, ao **CLIENTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas, **EM CASO DE ORDEM JUDICIAL NESTE SENTIDO**.

6.5. Encaminhar e comunicar as atualizações para implantação pela **CLIENTE**, nos termos da cláusula supra.

6.6. Efetuar "backup" (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos "backups" 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.

6.6.1. Fica esclarecido que em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **LOCAWEB** em uma da revenda VPS externa, em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com a da revenda VPS hospedado, **O BACKUP ABRANGE APENAS AS CONFIGURAÇÕES E NÃO AS MENSAGENS ARMAZENADAS**.

6.6.2. Fica esclarecido também que, em relação aos eventuais bancos de dados disponibilizados em conjunto com o plano de revenda escolhido, o "restore" (SERVIÇO OPCIONAL QUE NÃO SE CONFUNDE COM O BACKUP) só poderá ser feito de todo o banco de dados, a partir de "backups" feitos pela **LOCAWEB**, sem possibilidade de "restore" parcial.

6.7. Fornecer suporte técnico ao **CLIENTE** 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.

6.8. Informar ao **CLIENTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado a revenda VPS por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.

6.9. Instalar no servidor de revenda VPS, independentemente de solicitação do **CLIENTE**, 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.

6.10. Informar 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, abloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CLIENTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

## 7. DA INDIVISIBILIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

7.1 Os serviços prestados pela **LOCAWEB** ao **CLIENTE** são indivisíveis e intransferíveis, de modo que o **CLIENTE** será, sempre, perante a **LOCAWEB**, o único responsável pelos atos praticados por seus clientes de revenda de hospedagem, seja ele um único ou múltiplos.

7.2 Da mesma maneira, em razão da indivisibilidade dos serviços e da impossibilidade da **LOCAWEB** agir sobre qualquer site hospedados pelo **CLIENTE** em regime de revenda, seja ele um único ou diversos sites, o conjunto dos diversos sites hospedados pelo **CLIENTE** considera-se, para efeitos da **LOCAWEB** como um único site, respondendo todos eles pelas falhas e omissões de qualquer um sujeitando-se, inclusive, a serem retirados do ar por essas falhas ou omissões de terceiros.

7.3 É responsabilidade única e exclusiva do **CLIENTE** agir oportunamente junto a seus clientes de hospedagem em regime de revenda a fim de que os mesmos, por seus atos e omissões não prejudiquem os demais clientes de revenda.

## 8. DECLARAÇÃO SOBRE O NOME DE DOMÍNIO

8.1. O **CLIENTE** sem domínio próprio e que não utilize domínio de terceiro e que, portanto, venha a utilizar domínio com a extensão ".locaweb" ou ".locawebidc" **ISENTA A LOCAWEB** de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil criminal que o nome base utilizado para identificação de seu "site" preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, parágrafo único da Resolução CGI.br/RES/2008/008/P do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe serem nomes não registráveis, conforme compilado a seguir:

"Art. 1º - Um nome de domínio disponível para registro será concedido ao primeiro requerente que satisfizer, quando do requerimento, as exigências para o registro do mesmo, conforme as condições descritas nesta Resolução.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Constitui-se em obrigação e responsabilidade exclusivas do requerente a escolha adequada do nome do domínio a que ele se candidata. O requerente declarar-se-á ciente de que não poderá ser escolhido nome que despreze a legislação em vigor, que induza terceiros a erro, que viole direitos de terceiros, que represente conceitos predefinidos na rede Internet, que represente palavras de baixo calão ou abusivas, que simbolize siglas de Estados, Ministérios, ou que incida em outras vedações que porventura venham a ser definidas pelo CGI.br."

8.1.1. No caso do item 8.1 supra, a **LOCAWEB** pode recusar-se a registrar o nome pretendido ou cancelá-lo tão logo constata a violação pelo **CLIENTE** da proibição de uso.

8.1.2. No caso do item 8.1 supra, caso haja qualquer impugnação judicial ou extrajudicial de detentor de marca ou da Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor, a **LOCAWEB** efetuará em 24 horas, após a notificação via e-mail do **CLIENTE**, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade da **LOCAWEB**. O "site" permanecerá fora do ar até que uma solução judicial definitiva ou extrajudicial seja formalizada entre a impugnante e o **CLIENTE**.

8.2. Caso o **CLIENTE** 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) e, que não seja extensão ".locaweb" ou ".locawebidc", 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 por ele no ato da contratação e constante para consulta na **CENTRAL DO CLIENTE**.

8.2.1. Declara o **CLIENTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele **CLIENTE** e o titular do domínio a **LOCAWEB**, 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.

8.2.2. Declara o **CLIENTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a **LOCAWEB** por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência do relacionamentodele **CLIENTE** com o titular do domínio do "site", obrigando-se a responder regressivamente à **LOCAWEB**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

8.2.3. Declara, mais, o **CLIENTE**, 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 **CLIENTE** das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à **LOCAWEB**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

## 9. DO PROGRAMA ANTI-VIRUS

9.1. Com intuito de propiciar segurança ao SERVIDOR revenda VPS a **LOCAWEB** mantém em uso e disponibiliza para o **CLIENTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do "site" hospedado. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **LOCAWEB**, para ciência do **CLIENTE**.

9.2. Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha da **LOCAWEB** e que está poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

9.3. 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.

9.4. A VARREDURA REALIZADA PELA **LOCAWEB** NOS SERVIÇOS DO **CLIENTE** SERÁ REALIZADA A EXCLUSIVO CRITÉRIO TEMPORAL E TÉCNICO DA **LOCAWEB**, NÃO EXISTINDO QUALQUER TIPO DE OBRIGAÇÃO ATRIBUÍDA A **LOCAWEB** PELA PERIODICIDADE DA VARREDURA OU VERIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS.

9.5. 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.

9.6. 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.

## 10. DA NÃO EFETIVAÇÃO DE BACK-UP DE E-MAILS

10.1. Nos casos de 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 do servidor de revenda VPS, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação.

10.2. 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.

## 11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. As partes acordam que as informações constantes da "revenda VPS" ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados 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.

11.2. 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.

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

11.4. As Partes garantem que todos os dados pessoais e 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.

## 12. DA RETIRADA DO SERVIDOR DE REVENDA VPS DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

12.1. Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do servidor de revenda VPS ou de site nele hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia notificação a ele **CLIENTE**, e não tendo a **LOCAWEB** acesso ao site a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão da revenda VPS da internet.

12.2. Na hipótese de solicitação de retirada do ar do servidor de revenda VPS 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 notificado da mesma e, caso, no prazo



máximo de 72 horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento da revenda VPS ou de site nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 12.1, acima.

### 13. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO/DESATIVAÇÃO, E PENALIDADES DO CONTRATO.

13.1. As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência escolhido pelo **CLIENTE** e disponível para consulta na **CENTRAL DO CLIENTE**, bem como das respectivas prorrogações, desde que informada por escrito, inclusive por e-mail ou "Help Desk" 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 durante o prazo de vigência (seja ele o prazo inicial ou as sucessivas prorrogações), a parte denunciante arcará com a multa de 20% sobre o valor das mensalidades faltantes.

13.1.2. Caso o **CLIENTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de serviços adicionais, deverá ele conceder pré-aviso à **LOCAWEB**, na forma do item 13.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

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

13.3. O cancelamento total ou parcial dos servidores de as revendas VPS contratados poderá ser realizado via **CENTRAL DO CLIENTE** respeitado o disposto na cláusula 13.1.

13.4. A **PARTE DENUNCIANTE** apenas estará desobrigada do pagamento de multa contratual se a denúncia for efetuada ao término do prazo inicial ou ao término do prazo das sucessivas prorrogações. Neste caso, a **PARTE DENUNCIANTE** deverá avisar a outra parte, por escrito, com antecedência de 30 dias do vencimento do prazo contratual, que não tem interesse na renovação do contrato.

13.5. 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 a revenda VPS impedindo que a **LOCAWEB** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido.

13.6. 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.

13.7. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **LOCAWEB**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 dias contado da comunicação, pela **LOCAWEB**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CLIENTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 13.8 infra.

13.8. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2%, juros moratórios de 1% ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 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.

13.8.1. 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 e/ou, inclusive as quantias de que trata o item 3.7 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 na mensalidade subsequente.

13.9. 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 desde já autorizada a incluir esse (s) valor (es) no aviso de cobrança mensal do **CLIENTE**.

13.10. 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.

13.11. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 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% adiante prevista sobre o valor em atraso.

13.11.1. 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 3.7 supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

13.12. Em caso de rescisão por inadimplência, a multa compensatória devida pela rescisão será aquela prevista na cláusula 13.1.1, supra e será devida, tornando-se exigível, no momento da rescisão.

13.13. 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 no presente contrato.

13.13.1. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.13., 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% do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** nos últimos 12 meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

#### 14. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

14.1 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**, a **LOCAWEB**, independentemente de haver retirado a revenda VPS hospedada do ar, manterá armazenados os dados existentes na revenda VPS pelo prazo de 7 dias a contar da data do inadimplemento contratual do **CLIENTE** e nas exatas condições previstas. Findo o prazo, a deleção dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma irreversível.

14.2 A manutenção dos dados da revenda VPS 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 outra revenda VPS que indicar.

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

15.1 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 de nível de serviço.

15.2 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 revenda VPS **LOCAWEB**, conforme segue abaixo:

15.2.1 Para **REVENDA VPS** o **SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho)** é de **99,5%** para cada mês civil.

15.2.2 Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA) a manutenção da operacionalidade dos programas e componentes instalados na revenda VPS hospedada.

15.2.3 Todos e quaisquer outros serviços contratados que não sejam exatamente os serviços detalhados nos itens

15.2.1. e 15.2.2. e para os quais não exista SLA definido expressamente, **NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO.**

15.3 A **LOCAWEB**, ficará desobrigada de cumprimento do, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão "link" fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **LOCAWEB**;
- b. Falhas de programação de site, de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga da revenda VPS causada por programação não otimizada.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que 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 da revenda VPS, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula 6.2 supra
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas 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 **LOCAWEB** autorizada a desconectar a revenda VPS da internet.
- h. Superação pelo **CLIENTE** do limite de 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor da revenda VPS.
- i. Escolha, pelo **CLIENTE**, de revenda VPS com configuração insuficiente para atender à sua demanda.

15.3.1 Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas "a" a "i" supra, está suspensa **NÃO SERÁ** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **LOCAWEB**.

15.4 A **LOCAWEB**, ficará desobrigada de cumprimento do SLA estabelecido para a operacionalidade dos programas e componentes instalados na revenda VPS hospedada, na hipótese de 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 na revenda VPS objetivado pelo presente contrato ou em outra revenda VPS também hospedada pela **LOCAWEB**.

15.5 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCAWEB** gerará para o **CLIENTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à **LOCAWEB** 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:

15.5.1 10% se a revenda VPS e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar, acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, até 1,5% do tempo;

15.5.2 20% se a revenda VPS e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 1,6% a 2,5% do tempo;

15.5.3 30% se a revenda VPS e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 2,6% a 3,5%, e;

15.5.4 40% se a revenda VPS e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 3,6% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

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

15.5.6 Se a revenda VPS ficar 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 **LOCAWEB** na penalidade prevista na cláusula 13.13.1.

15.6 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB** no prazo máximo de 15 dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

## 16. DAS COMUNICAÇÕES DAS PARTES

16.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora CLIENTES 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.

16.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na **CENTRAL DO CLIENTE**.

16.3 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](http://www.locaweb.com.br).

## 17. DO REGISTRO DO CONTRATO

17.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações será registrada em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital.

17.2 A **LOCAWEB** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior.

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

17.3.1 Caso ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), será regulada pelas disposições contratuais relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato por meio do qual o serviço foi ofertado,

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

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

17.6 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.

17.7 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).

## 18. DAS DECLARAÇÕES DA CLIENTE

18.1 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.

18.2 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 no prazo de 6 meses contado da rescisão, o que ocorrer primeiro.

18.3 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.

## 19. FORO

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

São Paulo, 13 novembro de 2023

**LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A**