

CONTRATO PADRÃO – REGISTRO N.

VERSÃO 02.2019

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE INFRA -
ESTRUTURA PARA HOSPEDAGEM DE SITES- NOVA REVENDA**

ÍNDICE

I. PREÂMBULO	2
I.1 PARTES	2
I.2 DESCRIÇÃO DOS PLANOS E CUSTO DOS SERVIÇOS	3
I.3 PREMISSAS	6
1. DO OBJETO DO CONTRATO	6
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES.	8
3. DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO.	8
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	11
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	13
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	18
7. DA INDIVISIBILIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.	20
8. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO	21
9. ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL	21
10. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DA REVENDA E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	22
11. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO	23
12. DA RETIRADA DO SITE DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES	24
13. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	24
14. PENALIDADES E RESCISÃO	24
15. REPRISTINAÇÃO	26
16. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA	26
17. DA MANUTENÇÃO DE DADOS	27
18. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	27
19. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	27
20. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	29
21. FORO DE ELEIÇÃO	30

I. PREÂMBULO

I. 1 PARTES

CONTRATANTE PESSOA FÍSICA:

NOME:

ENDEREÇO:

RG:

CPF:

ESTADO CIVIL:

TELEFONE:

FAX:

E-MAIL´s DE CONTATO:

Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 10 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 10 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO

DATA DA INSCRIÇÃO:

CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA :

RAZÃO SOCIAL: _____ CNPJ: _____ ENDEREÇO: _____ REPRESENTANTE LEGAL: _____ RG: _____ ESTADO CIVIL: _____ TELEFONE: _____ FAX: _____ E-MAIL´s DE CONTATO: _____		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 10 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 10 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO DATA DA INSCRIÇÃO: _____		

CONTRATADA

LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A., com sede, à Rua Itapaiuna, 2434 Vila Andrade São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no C.N.P.J./M.F sob o n.º 02.351.877/0001-52.
 TELEFONE PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE: (011) 3544-0500
 E-mail de contato: info@locaweb.com.br

I.2 DESCRIÇÃO DOS PLANOS E CUSTO DOS SERVIÇOS

PRAZO DO CONTRATO: 90 DIAS

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE TODOS OS PLANOS		
	PREÇO	COBRANÇA
<p>LIMITES A SEREM OBSERVADOS EM TODOS OS PLANOS DE REVENDA:</p> <p>UTILIZAÇÃO COMO SERVIDOR DE E-MAIL -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limite de 25 MB por mensagem enviada via programa de email (ex: Outlook) e 25 MB via Webmail (devendo ser considerado que anexos binários dobram de tamanho quando enviados através de e-mail); • Limite de 25 MB por mensagem recebida (devendo ser considerado que anexos binários dobram de tamanho quando enviados através de e-mail); • Limite de 100 destinatários por mensagem de e-mail enviada; • Limite de 100 mensagens enviadas por hora, por caixa-postal, DESDE QUE RESPEITADOS OS LIMITES DE CADA PLANO; • Limite de 01 (uma) conexão externa, feita com servidores externos à CONTRATADA, relativa ao banco de dados; <p>DEMAIS UTILIZAÇÕES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidades ilimitadas de sites/domínios/subdomínios, DESDE QUE RESPEITADOS O LIMITE DE ESPAÇO EM DISCO DE CADA PLANO, O LIMITE FÍSICO DO SERVIDOR E NÃO PREJUDICANDO A OPERAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIDOR E DOS OUTROS CLIENTES HOSPEDADOS. • Possibilidade de solicitação de um restore gratuito de web e um restore gratuito de banco de dados (mesmo para casos em que houver mais de um banco de dados, o CONTRATANTE somente terá direito a um restore gratuito). 		
PLANO REVENDA NOVO PLESK LINUX I	R\$ 57,90	MENSAL
<p>Limite de 60 GB de armazenamento no servidor que poderá ser usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 60GB Limite de 50 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 600GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado</p>		
PLANO REVENDA NOVO PLESK LINUX II	R\$ 115,90	MENSAL
<p>Limite de 150 GB de armazenamento no servidor que poderá ser usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 150GB Limite de 150 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 1500GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado</p>		
PLANO REVENDA NOVO PLESK LINUX III	R\$ 172,90	MENSAL
<p>Limite de 300 GB de armazenamento no servidor que poderá ser</p>		

MODELO

usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 300GB Limite de 300 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 3000GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado		
PLANO REVENDA NOVO PLESK WINDOWS I	R\$ 74,90	MENSAL
Limite de 60 GB de armazenamento no servidor que poderá ser usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 60GB Limite de 50 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 600GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado		
PLANO REVENDA NOVO PLESK WINDOWS II	R\$ 149,90	MENSAL
Limite de 150 GB de armazenamento no servidor que poderá ser usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 150GB Limite de 150 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 1500GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado		
PLANO REVENDA NOVO PLESK WINDOWS III	R\$ 224,90	MENSAL
Limite de 300 GB de armazenamento no servidor que poderá ser usado para arquivos no servidor web e e-mails Caixas postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 300GB Limite de 300 bases de dados MySQL Limite de 1 GB por base de dados instalada Limite de 3000GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado		
PLANO REVENDA CPANEL SHARED	R\$ 123,90	MENSAL
Até 5 contas cPanel Limite de 60 GB de armazenamento que poderá ser usado por arquivos no servidor web, e-mails e bancos de dados Caixas Postais ilimitadas, desde que respeitado o limite de 60GB Bases de Dados MySQL ilimitadas, desde que respeitado o limite de 60GB Limite de 600GB de transferência de dados Instalado em um servidor compartilhado		

SERVIÇOS OPCIONAIS CONTRATADOS – COBRANÇA MENSAL

Serviços disponíveis para todos os planos

	SIM	NÃO	PREÇO	UNITÁRIO
Serviços disponíveis para os planos Revenda Novo Plesk Windows I, II e III				
Base SQL Server com 300MB de espaço			R\$ 20,00	/base

SERVIÇOS OPCIONAIS CONTRATADOS – COBRANÇA POR UTILIZAÇÃO				
Serviços disponíveis para todos os planos				
	SIM	NÃO	PREÇO	UNITÁRIO
Restore de backup que exceder o contratualmente previsto de 1 restore de banco de dados e 1 restore web			R\$ 150,00	/restore
Desbloqueio de IP perante organismos anti-SPAM e/ou redes empresariais			R\$ 150,00	/desbloqueio

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas

I.3 PREMISSAS CONSIDERANDO

Que a **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo de informática como “Web Hosting” (armazenamento eletrônico de páginas (“sites”) na rede (Internet) para consulta por terceiros) dispondo, assim, da tecnologia necessária para essa finalidade;

Que o **CONTRATANTE** deseja usufruir dessa tecnologia com a finalidade de hospedar, “sites” de terceiros em seu nome próprio, prática essa conhecida no mercado como “revenda de serviços de hospedagem de “sites” ;

Que a **CONTRATADA** possui a competência e qualidade técnica para possibilitar que o **CONTRATANTE** hospede “sites”, próprios e/ou “de revenda” dele **CONTRATANTE**, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de servidor (“hardware”) compartilhado e/ou “cloud” que, inclusive pode ser utilizado como servidor de e-mail e para armazenamento de dados em geral;

Que, **DESDE QUE OBSERVADAS AS LIMITAÇÕES DE USO IMPOSTAS PELO COMPARTILHAMENTO**, a **CONTRATADA** tem condição técnica de oferecer um **SLA** (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção no ar dos sites que vierem a ser hospedados pelo **CONTRATANTE** por 99,5 % do tempo, em cada mês, ressalvadas as hipóteses previstas na cláusula 19.2 do presente contrato;

Que o **CONTRATANTE** deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado e/ou “cloud”, mesmo sendo alertado: a) de que existem limitações advindas do compartilhamento e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do servidor, todas elas especificadas no corpo do presente contrato, e; b) de que a inobservância das restrições de uso acarretam a interrupção da prestação do serviço com a retirada dos “sites” que vierem a ser hospedados pelo **CONTRATANTE** do ar, impedindo o cumprimento do **SLA** (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) contratado,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Fornecimento de infra-estrutura para hospedagem das páginas que comporão os sites a serem hospedados pelo **CONTRATANTE** tendo **QUALQUER DOS PLANOS** escolhido características básicas independentes do sistema operacional utilizado na área de hospedagem e determinadas características básicas adicionais, de acordo com o sistema operacional utilizado na área de hospedagem (LINUX OU WINDOWS), sendo:

1.1.1 As seguintes características básicas independentes do sistema operacional utilizado na área de hospedagem:

Compreende disponibilização de espaço para hospedagem de páginas que compõem o(s) "site(s)" com as seguintes características: atualização via FTP; limite de ESPAÇO previsto no preâmbulo; número de CAIXAS POSTAIS previsto no preâmbulo; Webmail com anti-vírus e anti-spam; backup; relatório de visitas, e possibilidade de conter livremente arquivos no formato RealAudio e RealVideo para streaming on-demand via HTTP;.

1.1.2 As seguintes características básicas adicionais conforme o sistema operacional disponível na área de hospedagem:

1.1.2.1 Área de Hospedagem que utiliza Sistema Operacional Linux:

Habilitação para execução de programas em linguagem PHP e banco de dados MySQL.

1.1.2.2 Área de Hospedagem que utiliza Sistema Operacional Windows:

Habilitação para execução de programas em linguagem ASP, PHP e framework .NET e banco de dados MySQL.

1.2 O **CONTRATANTE** deverá escolher o plano que melhor lhe convier (**REVENDA Novo PLESK Linux I, II, III ou Revenda Novo Plesk Windows I, II, III ou REVENDA CPANEL LINUX I**) e poderá contratar, no todo ou em parte, os serviços opcionais mencionados nos quadros constantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente, no momento da celebração do presente contrato, ou posteriormente (vide cláusula 3.4.1, abaixo), serviços complementares esses que serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a solicitação dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do contrato.

1.2.1. A escolha do plano que melhor atenda às necessidades do **CONTRATANTE** e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada é de responsabilidade única e exclusiva do **CONTRATANTE**. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela **CONTRATADA**, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante chamada ao "HELP DESK", nos termos do capítulo 18 do presente contrato.

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, de acordo com o previsto no capítulo 20, abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

2.4 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 IGPM/FGV.

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

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

3.2 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços, nos limites constantes dos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente contrato, para cada um dos planos disponíveis, o valor mensal especificado nos mencionados quadros para o plano escolhido.

3.3 O preço da mensalidade é calculado para utilização máxima do espaço em disco por mês, caixas postais e bases de dados especificados no campo “serviços padrão” constantes dos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente. 3.4.1 O espaço em disco utilizado será controlado pelos programas “Plesk” ou “cPanel, destinado ao gerenciamento de infra-estrutura de hospedagem de sites e ao qual o **CONTRATANTE** terá acesso pelo painel de controle.

3.3.1 A não utilização pelo **CONTRATANTE** do espaço disponibilizado para o plano escolhido e/ou de qualquer outro limite colocado à disposição do **CONTRATANTE**, **NÃO GERARÁ** para ele **CONTRATANTE** nenhum crédito nem desconto, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele.

3.3.1.1. Para o **CONTRATANTE** de quaisquer plano “Plesk”, o espaço em disco utilizado será contabilizado mensalmente a partir da quantidade de MB utilizados pela hospedagem de páginas, sendo vedada a contratação de espaço em disco complementar.

3.3.1.2. Caso o espaço em disco atinja o limite previsto no preâmbulo do presente, será vedada a inserção de novos arquivos.

3.3.1.3. O espaço em disco será contabilizado pela soma da quantidade de MB utilizados pela hospedagem das páginas e mensagens nas caixas de e-mail, sendo VEDADA a contratação de espaço em disco complementar.

3.3.2 Nestes casos, se o consumo do espaço em disco atingir o valor total do plano contratado, não será possível a inserção de novos arquivos, atualização de bancos de dados, recebimentos de e-mails e quaisquer atividade que necessitem de espaço no servidor para serem executadas.

3.4 Pela prestação dos serviços opcionais, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor constante dos quadros integrantes do item I.2 do Preâmbulo do presente, para cada serviço contratado.

3.4.1 A **ADIÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços **pelo Painel de Controle** e registro, no mesmo, do pedido de adição.

3.4.1.1 A partir do registro do pedido de adição de novos serviços, os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CONTRATANTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré-aviso à **CONTRATADA**, na forma do item 14.3, adiante, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

3.4.1.2 O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes dos itens 3.6.1 ou 3.6.2, abaixo, conforme o caso, inclusive no tocante à forma de cobrança antecipada.

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

3.4.2 A **EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao “HELP DESK” da **CONTRATADA** pela Central do Cliente e registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso-prévio. Em ambos os casos, todos os dados relativos aos serviços adicionados serão imediatamente apagados (deletados), sem qualquer possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 11.2 abaixo.

3.5 O pagamento pelos serviços prestados será feito da seguinte forma:

3.5.1 Todos os serviços previstos no presente contrato serão cobrados antecipadamente.

3.5.2 Todas as cobranças serão mensais e cada pagamento refere-se sempre aos serviços a serem prestados no mês que se iniciar no dia de sua efetivação e/ou da instalação, caso essa ocorra em data posterior.

3.6. A critério único e exclusivo do **CONTRATANTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços ou através da Central do Cliente, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento dos serviços para trimestral ou anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao trimestre ou ano posterior ao do pagamento.

3.6.1. Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através da Central do Cliente, essa alteração será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo **CONTRATANTE** e/ou não vencidas. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, nos termos da cláusula 14.2 infra.

3.6.2. A efetivação desses pagamentos antecipados **NÃO ALTERARÁ** a vigência trimestral do presente contrato e de cada renovação que vier a ocorrer, inclusive para efeito de vigência de alteração das cláusulas e condições do contrato padrão nos termos previstos em suas cláusulas 2.2, e 2.1 e não interferirá na obrigação do **CONTRATANTE** de efetivar qualquer outro pagamento devido em razão do presente contrato relativo à utilização excedente ou outros serviços contratados.

3.6.3. Nos casos de rescisão antecipada ou não renovação dos contratos, o **CONTRATANTE** perderá o desconto que lhe foi concedido em razão do pagamento antecipado. Eventual saldo credor ou devedor do **CONTRATANTE** deverá ser calculado considerando-se o valor pago e descontando-se:

3.6.3.1 O valor mensal que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a prestação de serviços;

3.6.3.2. O valor de eventual multa devida pela rescisão antecipada;

3.6.3.3. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores;

3.6.4. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **CONTRATADA**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **CONTRATADA**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CONTRATANTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 14.1 infra.

3.5 As datas de vencimento para o pagamento pelos serviços prestados, tanto quando cobrados mensalmente como quando cobrados trimestralmente, serão as seguintes:

- a. No dia 05 (cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 01 a 05 do mês da contratação;
- b. No dia 10 (dez) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 06 a 10 do mês da contratação;
- c. No dia 15 (quinze) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 11 a 15 do mês da contratação;
- d. No dia 20 (vinte) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 16 a 20 do mês da contratação;
- e. No dia 25 (vinte e cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 21 a 25 do mês da contratação;
- f. No dia 01 (primeiro) do mês de vencimento (mês seguinte ao da contratação), para as inscrições realizadas do dia 26 a 31 do mês da contratação;

3.6. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas nos itens 14.1 e 14.2 do presente contrato.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 Os pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de **COBRANÇA BANCÁRIA**, de **CARTÃO DE CRÉDITO** ou **DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA BANCÁRIA**. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas não será admitida e eventual pagamento efetuado será considerado ineficaz, sujeitando o **CONTRATANTE** a todas as penalidades previstas na cláusula 14 para casos de inadimplemento.

4.1.1 Nos **PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA**, a **CONTRATADA** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CONTRATANTE** no endereço constante do item I.1 do Preâmbulo do presente contrato bem como para o e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado pelo **CONTRATANTE**

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

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

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

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

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

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

4.1.2.4 Corre por conta exclusiva do **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.9, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CONTRATANTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CONTRATANTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para boleto bancário.

4.1.3. Nos **PAGAMENTOS POR DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA BANCÁRIA**, caso o **CONTRATANTE** opte por essa modalidade de pagamento, deverá fornecer os dados referentes à conta bancária na qual deverá ocorrer o débito automático, sendo que o início da prestação do serviço ocorrerá após a autorização do banco respectivo.

4.1.3.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados da conta bancária como modalidade de pagamento está concedendo uma **AUTORIZAÇÃO PERMANENTE** à **CONTRATADA** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas na aludida conta, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.1.3.4, abaixo.

4.1.3.2 A **CONTRATADA** manterá em seus registros os dados da conta bancária fornecidos pelo **CONTRATANTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subseqüentes renovações e pagamento das faturas mensais ou trimestrais.

4.1.3.3 Caso a conta bancária utilizada não seja do **CONTRATANTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular da conta bancária pela utilização levada a efeito.

4.1.3.4 Corre por conta exclusiva do **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em sua conta bancária, na forma prevista no item 5.9, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CONTRATANTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CONTRATANTE**

alterar a forma de pagamento de débito automático em conta bancária para outra forma de pagamento.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do **CONTRATANTE**:

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

5.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no item I.1 do Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 18.3, do presente.

5.3 Responder pela correta programação dos “sites” que vier a hospedar e pela alimentação do conteúdo dos mesmos 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 **CONTRATADA**, dentro do prazo estipulado por esta, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**;

5.3.1 Fica vedado ao **CONTRATANTE** instalar ou tentar instalar qualquer tipo de programa no servidor.

5.4 Não armazenar e nem veicular por meio dos sites próprios ou de clientes de revenda material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material que afronte a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como “pirata” e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em caso de determinação judicial nesse sentido.

5.5 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas no item I.1 do Preâmbulo do presente com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso aos site(s), sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, **IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO** até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.6 Respeitar fielmente e fazer respeitar por seus clientes de revenda o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA**, atualmente constante do “site” WWW.LOCAWEB.COM.BR e do registro 8668039 no 3º Oficial de registro de Títulos e

Documentos de São Paulo, Capital, bem como aquele que, eventualmente o substituir e 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 ou seus clientes de revenda, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.6.1 Para fins de fazer respeitar o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA** pelos clientes da **CONTRATANTE**, poderá esta reproduzi-lo e utilizá-lo em nome próprio.

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

5.6.2.1 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 dos destinatários do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de **SPAM**.

5.6.2.2 A prática de qualquer ato do **CONTRATANTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **CONTRATADA** por qualquer órgão e/ou organismo **ANTISPAM**.

5.6.2.3 A prática de qualquer ato pelo **CONTRATANTE** que gere a presunção, pela **CONTRATADA**, de prática de SPAM pelo **CONTRATANTE**, nos exatos termos do **COMPROMISSO ANTI-SPAM**.

5.6.3 Aplica-se à eventual atualização do texto do **COMPROMISSO ANTI-SPAM** as disposições constantes dos itens 20.1 e 20.2 do presente contrato.

5.7 Responder com exclusividade pelo conteúdo dos sites a serem hospedados por seus clientes de revenda e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelos sites hospedados.

5.8 Registrar seu domínio próprio perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

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

5.9 Solicitar à **CONTRATADA**, utilizando-se do "HELP DESK" de conformidade com o disposto na cláusula 18.3 abaixo, que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado por esse meio de pagamento ou junto ao banco quando houver optado pelo pagamento por DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA BANCÁRIA, caso não deseje renovar o presente, com

antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a renovação, sem o que os débitos continuarão a ser efetuados.

5.10 Controlar por meio dos relatórios gerados pelo programa “PLESK” ou “CPANEL ao qual o **CONTRATANTE** tem acesso através do Painel de Controle o montante do tráfego transferido por mês e o espaço em disco utilizado e, se for o caso, reclamar utilizando-se do “HELP DESK”, de conformidade com o disposto na cláusula 18.3, abaixo, caso discorde dos volumes de espaço utilizado por ele apontado.

5.10.1 **NÃO** superar os limites de transferência do plano escolhido sob pena de imediata desativação do serviço, **INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER AVISO OU NOTIFICAÇÃO PRÉVIOS**. A reativação acontecerá automaticamente no primeiro dia do mês seguinte ou após uma mudança para um plano com capacidade superior através da Central do Cliente solicitada pelo **CONTRATANTE**.

5.10.1.1 A medição dos bytes e/ou gigabytes (transferência) utilizados será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil.

5.10.1.2. Entende-se como limite de transferência para efeito do presente contrato, a quantidade de informação passível de ser transferida de e para o **SERVIDOR** de utilização exclusiva do **CONTRATANTE**, independentemente do protocolo utilizado. Isso engloba o tráfego de arquivos gerados pelo acesso e atualização dos sites, banco de dados e e-mails.

5.11 Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela **CONTRATADA**, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, **INCLUSIVE RETIRANDO DO AR OS SITES HOSPEDADOS PELO CONTRATANTE**. Dentre as práticas vedadas ao **CONTRATANTE** e a seus clientes de revenda incluem-se, exemplificativamente:

5.11.1 Utilizar programas que por qualquer razão prejudiquem ou possam vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.11.2 Armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.11.3 Sujeitar ou permitir que os sites hospedados sejam sujeitos a um volume excessivo de tráfego de dados que possa, de qualquer maneira vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.12 Controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails) nem a

quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails previstas nos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente para cada um dos planos, **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 compartilhado, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CONTRATANTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.12.1 Abster-se de enviar mais de 100 mensagens de e-mail por hora por meio da funcionalidade de SMTP do servidor de hospedagem do "site", SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.12.3 Utilizar-se para envio de mensagens de e-mail, apenas e tão somente a funcionalidade de SMTP.

5.12.4 Utilizar a hospedagem como "espelho" de outro "site" ou como servidor de "downloads", tais como, exemplificativamente, "rapidshare" e "megaupload".

5.12.5 Disponibilizar os dados de acesso ao painel de controle (login e senha) ao público.

5.13. Não interferir nas definições técnicas de competência da **CONTRATADA**.

5.14. 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 **CONTRATANTE**, mesmo que os atos de um único de seus clientes venha a prejudicar os demais.

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

5.15.1. Sem prejuízo da obrigação de não vincular o nome da **CONTRATADA**, responder regressivamente, caso a **CONTRATADA** seja condenada ao pagamento de indenização em razão dos serviços prestados pelo **CONTRATANTE**, ficando assegurada a denúncia à lide.

5.16. Configurar os programas de e-mail e os 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.

5.17 Alterar a (s) senha(s) utilizadas, caso os sistemas de controle da **CONTRATADA** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o site hospedado ao risco de sofrer atuação de "hackers" e colocar em risco a operacionalidade do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.18. Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que os “sites” que vier a hospedar possam ser utilizados para fins ilícitos, por terceiros, mediante a utilização de “FORMMAIL”, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.19 Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar os sites que vier a hospedar a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia, lançamento de novos produtos, etc., **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

5.20 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(trinta) dias contado da cessação da prestação de serviços os mesmos serem deletados (apagados) nos termos do capítulo 17, adiante.

5.21 Responder perante **CONTRATADA** por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM, pelos “sites” hospedados pelo **CONTRATANTE**, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da **CONTRATADA** para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM”.

5.22 Sem prejuízo de responder pelas multas e/ou penalidades a que tenha dado causa nos termos do item 5.21, supra, pagar, também, o valor constante do quadro resumo como custo de desbloqueio (s), sempre e toda vez em que por suas ações os “sites” hospedados pelo **CONTRATANTE** provocarem o bloqueio ou bloqueios do IP do servidor compartilhado no qual se encontram hospedados seus “sites”, sendo devido o pagamento de uma vez a taxa de desbloqueio por cada desbloqueio que houver de ser efetuado.

5.23 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 **CONTRATANTE** ciente de que a **CONTRATADA** não executará qualquer tipo de migração.

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

5.25. Assegurar que o plano escolhido atenderá a sua demanda, uma vez que apenas o **CONTRATANTE** tem pelo conhecimento da destinação que será dada ao “site” hospedado. Qualquer sugestão feita pela **CONTRATADA** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CONTRATANTE** da obrigação ora prevista.

5.26 Não ultrapassar o tamanho total das bases de dados disponibilizadas para cada plano, nos termos do preâmbulo do presente, sob pena de ter bloqueado o acesso à base de dados para inserção e/ou atualização dos dados existentes.

5.26.1 No caso de ultrapassagem do tamanho total da base de dados disponibilizada, o CONTRATANTE somente terá acesso à mesma para leitura e/ou remoção de dados. Neste caso, uma vez removido(s) parte do(s) dado(s) de modo que o se limite volte a ser respeitado, o CONTRATANTE terá novamente liberado o acesso para inserção e/ou atualização dos dados existentes.

5.27 Acessar, para leitura ou escrita, o banco de dados do seu “site” no mínimo uma vez a cada seis meses, sob pena de, em não o fazendo o banco de dados ser deletado (apagado) pela CONTRATADA, após a efetivação de back-up (dump) da base na área de hospedagem do CONTRATANTE. Este back-up ficará disponível para o CONTRATANTE por prazo indeterminado e somente será apagado pelo próprio CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, em caso de rescisão contratual.

5.27.1 Não utilizar o espaço disponibilizado de acordo com o plano escolhido, 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.

5.28. Respeitar todas as regras de uso relativas a eventuais componentes a serem utilizados pelo CONTRATANTE.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Prestar o serviço objeto do presente, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor compartilhado adotando junto a cada um dos contratantes do serviço de revenda todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

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

6.3. O suporte será prestado por telefone 24 horas por dia (inclusive em finais de semana e feriados nacionais), e via help-desk, chat e “e-mail”, nos telefones e “e-mail” constantes do “site” da CONTRATADA WWW.LOCAWEB.COM.BR e que serão remetidos por e-mail ao CONTRATANTE após a contratação.

6.3.1 Os clientes de hospedagem do **CONTRATANTE** não terão direito a qualquer suporte técnico e nem acesso direto à **CONTRATADA**.

6.3.2 Fica a **CONTRATADA** autorizada a 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 **CONTRATADA**.

6.4 Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do site hospedado, salvo em caso de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade dos sites hospedados, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade dos sites hospedados.

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

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

6.5 Informar ao **CONTRATANTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo armazenado.

6.6 Manter os “sites” hospedados pelo **CONTRATANTE** no ar durante 99,5% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CONTRATANTE** dispensa do pagamento de uma mensalidade na cobrança seguinte, nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado no capítulo 19 do presente contrato.

6.6.1 A dispensa de pagamento abrangerá exclusivamente o valor de um mês de hospedagem, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem regularmente pagos.

6.7. Manter o sigilo sobre o conteúdo dos “sites”.

6.7.1 Efetuar “backup” (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos “backup” efetuados, **APENAS POR 7 (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.

6.7.2 Fica esclarecido que em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com o plano de revenda escolhido, o “backup” abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.7.3 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 **CONTRATADA**, sem possibilidade de “restore” parcial.

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

6.8.1 Caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada(s) pelo **CONTRATANTE** ou por seus clientes de revenda se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, fica ela autorizada a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente de prévio aviso ou notificação, Nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.17, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.9 Retirar imediatamente do ar os “sites” hospedados pelo **CONTRATANTE**, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de “FORMMAIL”, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.10 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **CONTRATADA** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.19, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo **CONTRATANTE**. **Caso isto não seja possível, deverá a CONTRATADA, indicar ao CONTRATANTE qual o plano de hospedagem apto a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele CONTRATANTE.**

7. DA INDIVISIBILIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

7.1 Os serviços prestados pela **CONTRATADA ao CONTRATANTE são indivisíveis e intransferíveis**, de modo que o **CONTRATANTE** será, sempre, perante a **CONTRATADA**, 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 **CONTRATADA** agir sobre qualquer site hospedados pelo **CONTRATANTE** em regime de revenda, seja ele um único ou diversos sites, o conjunto dos diversos sites hospedados pelo **CONTRATANTE** considera-se, para efeitos da **CONTRATADA** 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 **CONTRATANTE** 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. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

8.1 Uma vez que o servidor a ser utilizado para a hospedagem dos “sites” será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros “sites” instalados no mesmo servidor prejudiquem o **CONTRATANTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **CONTRATADA** a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

8.1.1 Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento;

8.1.2 Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

8.1.3 Remanejar internamente os “sites” hospedados de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor que hospeda o “site”.

8.1.4 Alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

8.1.5 Alterar a porta de conexão de servidor SMTP, utilizado para envio de mensagens

9. ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL

9.1 Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **CONTRATADA** mantém em uso e disponibiliza para o **CONTRATANTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do “site” hospedado. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**:

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

9.1.2 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.

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

9.1.4 O **CONTRATANTE** é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao **CONTRATANTE** averiguar a

procedência de cada programa/arquivo que receber por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

9.2 Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços de e-mail prestados, declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**, em ratificação ao constante no item 6.7.1, supra que:

9.2.1 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;

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

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

10. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DA REVENDA E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do espaço de hospedagem destinado ao **CONTRATANTE** designado como “a revenda” será escolhida e cadastrada pelo **CONTRATANTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **CONTRATADA**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

10.1.1 Caso após a contratação o **CONTRATANTE** solicite da **CONTRATADA** a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante do preâmbulo do presente contrato.

10.1.2 À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração nos termos do item 10.1.1, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 10 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração da revenda” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.

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

10.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de administração da revenda, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a

própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CONTRATANTE, ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO.**

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

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

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

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

11. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

11.1 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de fornecimento de infra-estrutura para 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.

11.2 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de revenda em servidor compartilhado por iniciativa do **CONTRATANTE**, iniciativa essa manifestada por meio de chamado via “Help Desk” ou mediante utilização da funcionalidade de encerramento de serviço disponível via Central do Cliente, a totalidade dos dados existentes no site e em todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível e **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.**

11.3 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de revenda por iniciativa da **CONTRATADA** em servidor compartilhado, os dados do site relativos ao período anterior à data de cancelamento ou de cessação do serviço de hospedagem ficarão disponíveis por 7 (sete) dias correspondentes ao período de manutenção dos dados de “backup”, sendo que no oitavo dia a contar do cancelamento do contrato ou da cessação da prestação dos serviços de hospedagem, os dados do site hospedado anteriores à data de cancelamento ou de cessação do serviço serão apagados de

forma definitiva e irreversível e **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.**

12.DA RETIRADA DO SITE DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

12.1 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação de qualquer dos “sites” hospedados pelo **CONTRATANTE** e que, apesar dos termos do presente contrato venha a ser enviada à **CONTRATADA**, a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE** e, nos termos da cláusula 7.2, acima, implicará na retirada do ar da totalidade dos sites hospedados pelo **CONTRATANTE**.

12.2 Na hipótese de solicitação de retirada de qualquer dos sites do ar 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 legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da veiculação do “site” impugnado o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação e, nos termos da cláusula 7.2, acima, implicará na retirada do ar da totalidade dos sites hospedados pelo **CONTRATANTE**.

13. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

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

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

14. PENALIDADES E RESCISÃO

14.1 O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (hum por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.

14.1.1 Caso seja imposta à **CONTRATADA** 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 **CONTRATANTE** e/ou por seus clientes de revenda, ou seja cobrada da **CONTRATADA** por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM” em razão de atos(s) praticado(s) pelo **CONTRATANTE** e/ou por seus clientes de revenda, fica a **CONTRATADA** desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal do **CONTRATANTE**.

14.1.1.1 Fica, também, a **CONTRATADA** autorizada a incluir no aviso de cobrança mensal do **CONTRATANTE** o custo do serviço opcional de desbloqueio de IP sempre que houver necessidade de efetuar desbloqueio em razão de ato praticado pelo **CONTRATANTE** e à base de uma vez o valor do serviço opcional constante do quadro resumo por cada desbloqueio que for efetuado.

14.1.1.2 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

14.2 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, **o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados.**

14.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Nos casos de rescisão a pedido do **CONTRATANTE**, que deverá ser formalizada via painel de controle, todo o conteúdo do “site” e blog e de todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão imediatamente deletados, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 11.2 supra.

14.4 É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, mediante simples comunicação escrita por parte da **CONTRATADA** ou via Central do Cliente por parte do **CONTRATANTE** o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens “5” e “6” supra e o descumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 19.3, abaixo.

14.5 O não cumprimento pelo **CONTRATANTE** de qualquer das obrigações previstas nas cláusulas 5.3, 5.5, 5.11, 5.17, 5.18 e 5.19, sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento da **CONTRATADA**.

14.5.1 Após a suspensão, o **CONTRATANTE** será informado das razões desta para providenciar as adaptações técnicas viabilizadoras do religamento.

14.5.2 Os dias de suspensão do serviço **NÃO SERÃO DESCONTADOS NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS.**

14.5.3 Em caso de reativação do serviço após a realização das adaptações técnicas, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa de religamento no valor equivalente a uma mensalidade.

14.5.4 Caso o **CONTRATANTE** não providencie as adaptações em 15 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula.14.4 supra.

14.6 A infração ao disposto nas cláusulas 5.4 e 5.6 acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato nos termos da cláusula. 14.4 supra.

14.7 SEJA QUAL FOR A ÉPOCA DE OCORRÊNCIA DA DENÚNCIA OU DA RESCISÃO DO PRESENTE, A TAXA DE INSCRIÇÃO NÃO SERÁ RESTITUÍDA NEM MESMO PARCIAL OU PROPORCIONALMENTE, EM RAZÃO DE SE DESTINAR A REMUNERAR SERVIÇO ESPECÍFICO QUE JÁ TERÁ SIDO INTEGRALMENTE PRESTADO.

14.8 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula. 14.4, a parte que der causa à rescisão ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal tudo o que tiver sido pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

15. REPRISTINAÇÃO

15.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso os dados do site hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso o **CONTRATANTE** 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.

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

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 **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA**, independentemente de haver retirado o site hospedado do ar, manterá armazenados a última versão dos dados componentes do site pelo período máximo de 30 (trinta) dias após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

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

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

18. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

18.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do item I.1 do Preâmbulo do presente contrato.

18.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais e/ou alteração da planos contratados, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CONTRATANTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **CONTRATADA** denominado “**HELP DESK**”, acessível pelo “site” WWW.LOCAWEB.COM.BR ou pelo **painel de controle da revenda**, mediante utilização de senha de administração da revenda e de “login”

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

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

19.2 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou

garantia de desempenho) de manutenção no ar dos sites hospedado pelo **CONTRATANTE** e/ou do servidor de e-mail, por 99,5 % do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. Falhas de programação dos “sites”, de responsabilidade do **CONTRATANTE**, nela compreendidos os atos e/ou omissões de seus clientes de revenda, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas 6.4 e 6.4.1, 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 do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- g. Descumprimento da obrigação de comunicação prévia a respeito de aumento de tráfego prevista na cláusula 5.19 do presente contrato.
- h. Utilização pelo **CONTRATANTE** de plano cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização dos “sites” por ele hospedado.

19.2.1. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “h” supra, esta suspensão **NÃO SERÁ** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **CONTRATADA**.

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

19.3.1.O desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade do serviço	Desconto
99,0% até 99,4%	5%
95,0% até 98,9%	10%
90,0% até 94,9%	20%

Abaixo de 89,9%	30%
-----------------	-----

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

19.4 Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CONTRATANTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio incidindo a **CONTRATADA** na penalidade prevista na cláusula 14.10, supra.

20. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

20.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE** 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 padrão e suas subseqüentes alterações será registrado em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital do Estado de São Paulo, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” **www.locaweb.com.br** e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos e nos “e-mails” de confirmação de pagamento por cartão de crédito, quando o pagamento não se der por meio de boleto bancário.

20.2 A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. A cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

20.2.1 Excetua-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item 1.2 do QUADRO RESUMO (“Descrição dos planos e custo dos serviços”) do presente contrato desde que destinadas a **REDUZIR** preços praticados e/ou **AUMENTAR** capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou **ACRESCENTAR** funcionalidades ofertadas, desde que **SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS** para o **CONTRATANTE**.

20.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 20.2.1, acima, as alterações que beneficiem o **CONTRATANTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo “site” **www.locaweb.com.br**, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

20.2.3 Em caso de divergência entre preços e condições constantes do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site **www.locaweb.com.br**, vigorarão

aqueles que forem mais benéficos para o **CONTRATANTE**, observada a vigência contratual respectiva.

20.2.4. Este contrato cancela e substitui parcialmente o anterior registrado sob nº 3607689 em 17/01/2018 pelo 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos desta Capital, uma vez que as alterações específicas com relação às características de cada plano ora estabelecidas somente serão aplicáveis para as contratações efetuadas a partir da entrada em vigor do presente, o que ocorrerá com o seu registro em cartório. Para as contratações anteriores e para as respectivas renovações continuarão vigendo, no tocante às disposições específicas referentes aos planos não mais oferecidos, os termos dos contratos registrados sob nº 3486138; 3502342, 3515154 e 3563321 no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos desta Capital, conforme o caso.

20.3 Caso ocorra a extinção da prestação de algum dos serviços opcionais contratados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **CONTRATADA** continuar ou não a prestar tais serviços àqueles que anteriormente os tenham contratado.

20.3.1. Caso, nos termos da cláusula 20.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse (s) serviço(s), essa prestação será regulada:

20.3.1.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigente por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferível pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;

20.3.1.2. Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

20.3.2 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.

20.4. Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locaweb.com.br, **SALVO NOS CASOS EM QUE, EM RAZÃO DA ESPECIFICIDADE DO SERVIÇO PRESTADO HOVER RESSALVA EXPRESSA NO CORPO DO RESPECTIVO CONTRATO**

21. FORO DE ELEIÇÃO

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

São Paulo, 24 de setembro de 2019.

LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A.