locaweb
Paixão por desenvolver

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE BANCO DE DADOS

Índice

FICHA DE CONTRATAÇÃO 2
1. DAS PARTES 2
2. PRAZO 2
3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2
CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS 3
1. DO OBJETO DO CONTRATO 3
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES 3
3. DO PREÇO 4
4. DA FORMA DE PAGAMENTO 5
5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE 6
6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB 9
7. PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO 10
8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE 11
9. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO 12
10. DA RETIRADA DO BANCO DE DADOS DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES 12
11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE 12
12. PENALIDADES E RESCISÃO 13
13. REPRISTINAÇÃO 14
14. COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA 14
15. MANUTENÇÃO DE DADOS 14
16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES 15
17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) 15
18. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA MARCA E NOME COMERCIAL DA CLIENTE PARA FINS COMERCIAIS 16
19. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA. 16
20. FORO 17

locaweb
Paixão por desenvolver

FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

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

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

NOME ou RAZÃO SOCIAL:	
CPF ou CNPJ:	
ENDEREÇO:	
INSCRIÇÃO ESTADUAL:	
INSCRIÇÃO MUNICIPAL:	
TELEFONE:	
REPRESENTANTE LEGAL:	Nome: RG: CPF:

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

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

2. PRAZO

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.

locaweb
Paixão por desenvolver

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

CONSIDERANDO QUE

(i) a **LOCAWEB** é empresa que atua no ramo de informática, como provedora de aplicações na internet, oferecendo, dentre outros, o serviço de hospedagem de banco de dados;

(ii) o **CLIENTE** deseja hospedar bancos de dados nos servidores da **LOCAWEB**;

(iii) a **LOCAWEB** possui a competência e qualidade técnica para hospedar o banco de dados do **CLIENTE** e/ou de terceiros, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado;

(iv) DESDE QUE OBSERVADAS AS LIMITAÇÕES DE USO IMPOSTAS PELO COMPARTILHAMENTO, a **LOCAWEB** tem condição técnica de oferecer um SLA (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção no ar do banco de dados por 99,5% do tempo, em cada mês, ressalvadas as hipóteses previstas na cláusula 17 do presente contrato; e

(v) o **CLIENTE** deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado, mesmo sendo alertado: a) de que existem limitações advindas do uso destes servidores e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do servidor, todas elas especificadas no corpo do presente contrato; b) de que a inobservância das restrições de uso acarretam a retirada do banco de dados hospedado do ar, impedindo o cumprimento do SLA (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) contratado, e; c) de que a infração a determinadas obrigações especificadas no Capítulo 5 do presente contrato acarretará a imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação como forma de proteção do servidor compartilhado e dos demais usuários do mesmo.

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

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Hospedagem de banco de dados com sistema operacional Windows, com a utilização da solução SQL Server, da Microsoft.

1.2 O **CLIENTE** deverá escolher o plano que melhor lhe convier e poderá contratar, no todo ou em parte, os serviços opcionais, no momento da celebração do presente contrato, ou posteriormente (vide cláusula 3.5, 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, ressalvado o fato de que alguns serviços adicionais apenas estão disponíveis para contratação após a celebração do contrato e deverão seguir as regras abaixo

1.2.1 A escolha do plano de hospedagem que melhor atenda às necessidades do **CLIENTE** e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada ao banco de dados hospedado 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**, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante chamado ao "HELP DESK", nos termos do capítulo 16 do presente contrato.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES

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

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

2.3 O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada, ou seja, do pagamento de cada nova trimestralidade (para pagamentos trimestrais) ou da primeira mensalidade de cada novo trimestre (para pagamentos mensais).

2.4 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.

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

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

3. DO PREÇO

3.1 O **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** pela prestação dos serviços de hospedagem, para cada um dos planos disponíveis, o valor mensal especificado nos mencionados quadros para o plano escolhido.

3.1.1 A alteração de plano poderá ser feita mediante acesso ao "HELP DESK" da **LOCAWEB** ou por acesso ao Painel de Controle do site e registro do pedido de alteração.

3.2 Pela prestação dos serviços opcionais, o **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** o valor constante no ato da contratação eletrônica, para cada serviço contratado.

3.2.1 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 do site e registro, no mesmo, do pedido de adição ou via "HELP DESK".

3.2.1.1 A partir do registro do pedido de adição de novos serviços, os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado.

3.2.1.2 O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes dos itens 3.4.1 ou 3.4.2, abaixo, conforme o caso, inclusive no tocante à forma de cobrança antecipada.

3.2.1.2.1 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. Dessa maneira, o valor dos serviços prestados no mês da inclusão será

cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês, ou isoladamente, caso não haja valor pendente relativo ao plano de hospedagem em razão do pagamento antecipado referido na cláusula 3.4.1 infra e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.2.2 A EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao Painel de Controle do "site" e registro do pedido de exclusão ou via "HELP DESK". Em ambos os casos, todos os dados relativos aos serviços adicionados serão imediatamente apagados (deletados), sem qualquer possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 10, abaixo.

3.3 O preço da mensalidade compreende exclusivamente a utilização dentro dos limites, previsto no ato da contratação eletrônica.

3.3.1 A não utilização pelo **CLIENTE** dos limites ou espaços 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**.

3.4. O pagamento pelos serviços prestados será feito MENSALMENTE e de FORMA ANTECIPADA.

3.4.1. O serviço adicional "*restore*" será cobrado "sob demanda" e postecipadamente.

3.4.2. Os demais serviços adicionais serão cobrados, MENSALMENTE e de FORMA ANTECIPADA.

3.4.3. 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 (cinco) dias contado da comunicação, pela **LOCAWEB**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CLIENTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 12.1 infra.

3.5. No caso da contratação de serviços opcionais, proceder-se-á como abaixo descrito em qualquer dos planos: a. 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 **CLIENTE**, deixe de efetuar o pagamento do serviço opcional, ainda que tenha pago de forma antecipada o valor da hospedagem, estará ele sujeito às consequências do inadimplemento como previstas nos itens 12.1 e 13.2 do presente contrato,

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos devidos pelo **CLIENTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de boleto bancário, cartão de crédito, débito automático em conta bancária ou PIX. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas não servirá como prova de quitação e ensejará a rescisão do contrato, por inadimplemento, nos termos da cláusula 12.2 infra.

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

4.1.2. 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 como adiante detalhados.

4.1.2.1 Se o **CLIENTE** não desejar aguardar o envio do boleto inicial para o início dos serviços, o pagamento da taxa de inscrição e da primeira mensalidade poderá ser efetuado por cartão de crédito, nos termos da cláusula 4.2.1 e seguintes, sem prejuízo da possibilidade de que os pagamentos subsequentes sejam efetuados por cobrança bancária.

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

4.2.1.1. O **CLIENTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento está concedendo uma AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCAWEB** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.2.1.4, abaixo.

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

4.2.1.3. Caso o cartão de crédito utilizado não seja do **CLIENTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito. 4.2.1.4 Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 12, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CLIENTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para outra forma de pagamento.

4.2.2 Nos PAGAMENTOS POR DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA BANCÁRIA, caso o **CLIENTE** 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.

4.2.2.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados da conta bancária como modalidade de pagamento está concedendo uma AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCAWEB** 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 4.2.2.4, abaixo.

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

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

4.2.2.4 Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em sua conta bancária, na forma prevista no item 5.7, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CLIENTE** alterar a forma de pagamento de débito automático em conta bancária para outra forma de pagamento.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

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

5.2 Informar à **LOCAWEB** qualquer alteração dos dados mencionados na Ficha de Contratação, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os

avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 16.3, do presente.

5.3. Apenas armazenar no banco de dados contratado o conteúdo que estará disponível em seu "site". 5.3.1. Contratar, perante a **LOCAWEB** ou terceira empresa, serviço que permita a veiculação de "sites" na internet (hospedagem de "sites" e/ou similar), visto que o presente contrato é apenas de hospedagem de banco de dados.

5.4 Não armazenar e nem veicular por meio do(s) banco de dados hospedado, material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material, sons, imagens, programas que afrontem 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 e/ou legal (artigos 19 e 21 da Lei nº 12.965/2014) neste sentido.

5.5 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do(s) banco de dados a ser hospedado, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas na Ficha de Contratação com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao banco de dados, 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 Responder com exclusividade pelo conteúdo do(s) banco(s) de dado(s) a serem hospedados e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **LOCAWEB** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelo seu banco de dados.

5.7 Solicitar à **LOCAWEB**, utilizando-se do "HELP DESK" de conformidade com o disposto na cláusula 16.3, abaixo, que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado pelo pagamento por CARTÃO DE CRÉDITO 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.

5.8 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 **LOCAWEB**, 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 O BANCO DE DADOS DO **CLIENTE**. Dentre as práticas vedadas ao **CLIENTE** incluem-se, exemplificativamente:

5.8.1 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.

5.8.2 Sujeitar ou permitir que os bancos de dados 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 NOVO AVISO E/OU NOTIFICAÇÃO, caso, após notificado pela primeira vez, o **CLIENTE** continue prejudicando o funcionamento do servidor.

5.9 Não interferir na escolha do nome de quaisquer das bases de dados, escolha esta que a **LOCAWEB** fará de acordo com seus critérios técnicos por ocasião da habilitação da base de dados, caso o **CLIENTE** venha a utilizá-la.

5.10 Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração dos bancos de dados, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele **CLIENTE**, que responderá regressivamente em caso de condenação da **LOCAWEB**, ficando facultada, inclusive, a denunciação da lide, quando for o caso.

5.11 Alterar a(s) senha(s) utilizada(s), caso os sistemas de controle da **LOCAWEB** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor os bancos de dados hospedados 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.

5.12 Responsabilizar-se, com exclusividade, pelo sigilo, guarda e armazenamento dos dados de acesso ao painel de controle (login e senha) e abster-se de divulgá-los ao público.

5.13 Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que os bancos de dados hospedados 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.

5.13.1 Comunicar previamente à **LOCAWEB** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar os bancos de dados hospedado a uma carga não usual de demanda de acesso, 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 NOVO AVISO E/OU NOTIFICAÇÃO, caso, após notificado pela primeira vez, o **CLIENTE** continue prejudicando o funcionamento do servidor.

5.14 Em caso de cessação da prestação dos serviços ora contratados, promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência dos dados hospedados, de seu banco de dados, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil os mesmos serem deletados (apagados) nos termos do capítulo 15, adiante.

5.15 Assegurar que o plano escolhido atenderá a sua demanda, uma vez que apenas o **CLIENTE** tem pelo conhecimento da destinação que será dada ao banco de dados. Qualquer sugestão feita pela **LOCAWEB** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CLIENTE** da obrigação ora prevista.

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

5.16.1 No caso de ultrapassagem do tamanho total da base de dados disponibilizada, o CONTRATATANTE 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 **CLIENTE** terá novamente liberado o acesso para inserção e/ou atualização dos dados existentes.

5.17 Utilizar o espaço no servidor contratado única e exclusivamente para hospedagem de banco de dados, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.18 Enviar o logotipo identificador de sua marca, atualizado e em alta definição, no prazo de 15 (quinze) dias do pedido formulado pela **LOCAWEB**, em mídia digital (e-mail ou CD), no formato AI ou CDR, para fins do disposto na cláusula 18 infra, sob pena de a **LOCAWEB** ficar autorizada, a seu critério, a confeccionar o logotipo em questão

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

6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

6.1 São obrigações da **LOCAWEB**

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

6.2 Fornecer suporte técnico ao **CLIENTE** consistente de informações de configuração do(s) banco(s) de dado(s), sem incluir suporte a uso de programas específicos.

6.2.1 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 **LOCAWEB** www.locaweb.com.br e que serão remetidos por e-mail ao **CLIENTE** após a contratação.

6.2.2 Fica a **LOCAWEB** 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 **LOCAWEB**.

6.3 Informar ao **CLIENTE**, 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.

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

6.3.2 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.

6.3.3 A **LOCAWEB** não terá a obrigação de informar previamente ao **CLIENTE** sobre as interrupções necessárias em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

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

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

6.5 Manter o banco de dados hospedado no ar durante 99,5% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CLIENTE** desconto nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado no capítulo 17 do presente contrato e, especificamente, na cláusula 17.4 abaixo.

6.5.1 O desconto de pagamento incidirá exclusivamente sobre o valor de um mês de hospedagem, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem regularmente pagos. 6.6 Manter o sigilo sobre o conteúdo do banco de dados.

6.7 Efetuar o "backup" (cópia de segurança) do servidor utilizado na hospedagem do banco de dados e manter cada um dos "*backup*" efetuados, APENAS POR SETE DIAS de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente:

6.7.1 O back-up será efetuado em dia e hora estabelecido pela **LOCAWEB** e a exclusivo critério desta, em intervalos de, no máximo, 7 (sete) dias, de modo a garantir ao **CLIENTE**, o acesso aos dados de 7 (sete) dias.

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.

6.9 Caso, a qualquer momento, a **LOCAWEB** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada pelo **CLIENTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, fica ela autorizada a bloquear a utilização da senha insegura, independentemente de prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese o **CLIENTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.12, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.10 Retirar imediatamente do ar o "banco de dados hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas por qualquer meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CLIENTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.11 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **LOCAWEB** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.8, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo **CLIENTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **LOCAWEB**, indicar ao **CLIENTE** qual o plano de hospedagem apto a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CLIENTE**.

6.12 Providenciar a mudança de servidor do banco de dados do **CLIENTE**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contado a partir da solicitação efetuada via Help Desk, nos casos em que o servidor do **CLIENTE** não seja suficiente para atender às novas características acrescentadas ao plano básico após a contratação inicial, nos termos da cláusula 5.15 supra.

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

7. PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

7.1 Uma vez que os servidores a serem utilizados para a hospedagem do banco de dados será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros bancos de dados instalados no mesmo servidor prejudiquem o **CLIENTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **LOCAWEB** a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

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

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

7.1.3. Remanejar internamente os bancos de dados hospedados de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a consequente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor que hospeda o banco de dados".

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

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

8.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do banco de dados hospedado será escolhida e cadastrada pelo **CLIENTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **LOCAWEB**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

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

8.1.2 À opção do **CLIENTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, nos termos acima, e que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 16 do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do site" será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

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

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

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

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

8.2.2 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do banco de dados o acesso à mesma e, consequentemente, ao conteúdo do banco de dados ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à **LOCAWEB**.

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

9. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

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

9.2. Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de hospedagem de banco de dados por iniciativa do **CLIENTE** em servidor compartilhado, iniciativa essa manifestada por meio de chamado via "Help Desk" ou mediante utilização da funcionalidade de encerramento de serviço disponível via Painel de Controle, a totalidade dos dados existentes no banco de dados 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.

9.3 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de hospedagem de banco de dados por iniciativa da **LOCAWEB** em servidor compartilhado, os dados do banco de dados 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 banco de dados 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.

10. DA RETIRADA DO BANCO DE DADOS DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

10.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação do banco de dados hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**, nos termos do artigo 19 da Lei nº 12.965/2014.

11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1 As partes acordam que as informações constantes do(s) banco(s) de dados (s) ora hospedados 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 leis 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 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. PENALIDADES E RESCISÃO

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

12.1.1. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou, inclusive as quantias de que trata os itens Erro! Fonte de referência não encontrada. e 12.4, supra, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **LOCAWEB** autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

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

12.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade, salvo pelo disposto no item 12.4 infra, e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Nos casos de rescisão a pedido do **CLIENTE**, que deverá ser formalizada via painel de controle, todo o conteúdo do "site" e blog e de todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão imediatamente deletados, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 0 supra.

12.4 A rescisão antecipada de contrato, nos termos da cláusula 34.3, será objeto de pagamento de multa equivalente à 20% sobre o valor das mensalidades faltantes, calculadas após a exclusão do desconto.

12.5 É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, mediante simples comunicação escrita por parte da **LOCAWEB** ou via painel de controle por parte do **CLIENTE** e independentemente de prévio aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens "5" e "6" supra e o descumprimento pela **LOCAWEB** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 17.5, abaixo, ressalvado o disposto na cláusula 15, abaixo.

12.6 O não cumprimento pelo **CLIENTE** de qualquer das obrigações previstas na cláusula 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 5.8, 5.11, 5.13 e 5.17, 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, a critério da **LOCAWEB**.

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

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

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

12.6.4 Caso o **CLIENTE** não providencie as adaptações em 15 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula 12.5 supra.

12.7 A infração ao disposto nas cláusulas 5.4 e 5.5 acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato nos termos da cláusula 5.19 supra.

12.8 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, nos termos da cláusula 12.5, a parte que der causa à rescisão ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal tudo o que tiver sido pago pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

13. REPRISTINAÇÃO

13.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE**, caso os dados do site hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso o **CLIENTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

13.2. 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.

14. COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

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

15. MANUTENÇÃO DE DADOS

15.1 Deixando de vigorar o presente contrato por pedido expresso efetuado pelo **CLIENTE** via Help Desk ou por cancelamento feito por ele próprio via painel de controle, todos os dados do banco de dados do **CLIENTE** serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 9.2 supra.

15.2 Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa da **LOCAWEB**, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CLIENTE**, a **LOCAWEB**, independentemente de haver suspenso o banco de dados, manterá armazenados a última versão dos dados, exclusivamente para os planos de hospedagem compartilhada, pelo período máximo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do **CLIENTE** após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

15.3 A manutenção dos dados armazenados pela **LOCAWEB** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CLIENTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro site que indicar. 15.4 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.

16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

16.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes 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 Ficha de Contratação.

16.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, , reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **LOCAWEB** denominado "HELP DESK", acessível pelo "site" www.locaweb.com.br ou pela Central do Cliente, mediante utilização de senha de administração e de "login"

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

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

17.2 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 um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.

17.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **LOCAWEB**, o tempo de permanência do "site" criado no ar e o tempo de permanência dos serviços de e-mail no ar, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

a) Falha na conexão ("LINK") fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da **LOCAWEB**.
b) Falhas de programação do banco de dados, de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
c) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas 6.3 e 6.3.1, 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), nos termos da cláusula 6.3.3 supra
f) Descumprimento da obrigação de comunicação prévia a respeito de aumento de tráfego prevista na cláusula 513.1 do presente contrato
g) Adoção pelo **CLIENTE** de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização do "site" hospedado

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

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

17.4 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%

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

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

17.5 Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CLIENTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio incidindo a **LOCAWEB** na penalidade prevista na cláusula 12.8, supra.

18. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA MARCA E NOME COMERCIAL DA CLIENTE PARA FINS COMERCIAIS

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 ou no prazo de 6 (seis) 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. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

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

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

19.2.1 As alterações que beneficiem o **CLIENTE** 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.

19.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação para novos contratos das licenças contratadas, a continuidade da disponibilização dessa licença em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **LOCAWEB**.

19.4. Caso, nos termos da cláusula 19.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse (s) serviço(s), essa prestação será regulada:

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

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

19.4.3. 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.

19.5 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações em especial às cláusulas que dizem respeito à licença multi-idiomas e licença de site adicional, para as quais permaneceram em vigor o contrato registrado sob nº 2077511 em 26/05/2015, o presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 10º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 2.165.867 em 01/10/2018.

19.6 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.

20. FORO

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

São Paulo, 31 de maio de 2024.

LWSA S/A