

Data do documento: 28/03/2023

Versão do documento: 2.0

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO E HOSPEDAGEM DE SERVIDOR CLOUD COM PLATAFORMA VIRTUOZZO

Por este instrumento e na melhor forma de direito, considerando como **CONTRATANTE**, aquele que aceite os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao serviço descritos no item 1 e **CONSIDERANDO**:

Que a **CONTRATADA** é uma empresa que atua no ramo de tecnologia e informática com “Hospedagem de Servidores” (Internet Data Center) e computação em nuvem.

Que a **CONTRATADA** mantém datacenters e equipamentos (Hardware), conectados à internet, bem como capacidade de disponibilizar recurso computacional em redes privadas e públicas em nuvem (“servidores cloud”), para uso como medida de redução de custos tendo como contrapartida certas limitações de utilização;

Que a **CONTRATANTE** tem condições de gerenciar com exclusividade os servidores e ambientes disponibilizados pela **CONTRATADA**, sendo a responsável pela, gestão, gerenciamento, otimização e configuração dos mesmos.

Que a **CONTRATANTE** poderá utilizar capacidade computacional em “servidor cloud”, optando pela configuração que lhe seja mais conveniente, de acordo com opção selecionada no PAINEL DE CONTROLE;

Que a **CONTRATADA** não possui responsabilidade pela gestão, gerenciamento, otimização e configuração dos servidores e ambientes da **CONTRATANTE**.

Que a **CONTRATADA** possui equipamentos e disponibilidade de capacidade computacional adequados à utilização pretendida pelo **CONTRATANTE**, bem como

LINK de internet disponibilizado posteriormente por empresa de telecomunicações para mantê-lo conectado à rede.

## AS PARTES TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

### 1. DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. O objeto deste contrato é a hospedagem pela **CONTRATADA**, de dados da **CONTRATANTE** em SERVIDOR(ES) CLOUD(S).
- 1.2. Os dados armazenados serão gerenciados pela **CONTRATANTE**, salvo solicitação desta, por escrito, conforme regras da cláusula 16.3, para que a **CONTRATADA** efetue determinada alteração nos dados armazenados.
- 1.3. A **CONTRATANTE** definirá, via PAINEL DE CONTROLE, que faz parte integrante deste contrato, as características dos servidores, a saber: capacidade de memória e CPU, espaço em disco, número de instâncias, número de ambientes, IP público, licenças de software e CDN.
- 1.4. A **CONTRATANTE** definirá no momento da contratação e por meio do PAINEL DE CONTROLE o limite de uso mínimo e máximo de recursos, porém, sendo o caso de Vms Windows, somente o limite máximo, deixando a cargo da plataforma VIRTUOZZO a adequação destes recursos de modo a garantir a melhor utilização destes.
  - 1.4.1. A **CONTRATADA** apresentará no PAINEL DE CONTROLE do produto uma estimativa de gasto mensal do ambiente definido pela **CONTRATANTE** com base nos limites escolhidos, sendo esta estimativa apenas para fins de acompanhamento, uma vez que o valor cobrado é baseado no consumo de fato.
- 1.5. Fica ciente a **CONTRATANTE** que se os limites definidos por esta na contratação dos serviços forem insuficientes a performance do servidor poderá ser afetada.

## 2. DO PRAZO

2.1. A prestação de serviços pela **CONTRATADA** se iniciará nos termos previstos na cláusula 4.2 deste contrato e vigorará:

2.1.1. No sistema pré-pago, até que o valor pago pela **CONTRATANTE** seja integralmente utilizado ou inatividade de 60 dias caso não haja valor de saldo, a plataforma fará a exclusão automática dos ambientes a fim de evitar mais custos. Se a **CONTRATANTE** desejar reativar os serviços, deverá quitar o valor devido na conta para a **CONTRATADA** antes da exclusão automática dos ambientes;

2.1.2. No sistema pós-pago, a plataforma computará o consumo referente ao mês anterior no primeiro dia de todos os meses, gerando assim uma fatura para pagamento com data de vencimento padrão para o dia 6 do mês vigente. Caso haja a necessidade de alteração do vencimento, entrar em contato pelo e-mail [financeiro@saveincloud.com](mailto:financeiro@saveincloud.com) solicitando a alteração, que passará por análise pela **CONTRATADA** para que ocorra a possível aceitação. A **CONTRATANTE** deverá efetuar os pagamentos em dia, caso não seja realizado após 25 dias de atraso por parte da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá suspender os serviços sem aviso prévio; após o prazo de 60 dias de suspensão por inadimplência; os ambientes serão todos removidos. Se o interesse de suspensão do contrato seja por parte da **CONTRATANTE**, a qualquer momento, a mesma deve remover os ambientes criados no PAINEL DE CONTROLE, e contatar a **CONTRATADA** para contabilização de horas de uso e geração de fatura de cobrança.

2.2. No sistema pré-pago o presente contrato será renovado pelo mesmo prazo previsto na cláusula 2.1 acima a cada novo pagamento, ainda que o valor inicialmente pago não tenha sido integralmente consumido.

2.3. No sistema pré-pago findo os créditos adquiridos pela **CONTRATANTE** e não havendo nova inserção de crédito, o presente será considerado suspenso de pleno direito, independentemente de qualquer aviso ou notificação, sendo que a prestação de serviços será suspensa, bem como o acesso aos dados pela **CONTRATANTE**, apenas para inserção de crédito e automaticamente reativação

do contrato.

**2.3.1.** Havendo desinteresse em renovar o contrato e ainda havendo saldo de créditos da **CONTRATANTE**, não mais poderão ser utilizados para quaisquer fins, sendo que a não utilização integral dos créditos não dará à **CONTRATANTE** qualquer direito a ressarcimento ou desconto.

**2.4.** No caso do sistema pós-pago, a prestação de serviços será interrompida e os ambientes serão desligados, SEM AVISO PRÉVIO OU NOTIFICAÇÃO, após o 25º dia do mês subsequente de inadimplemento da obrigação financeira da **CONTRATANTE** salvo prévio acordo entre as partes formalizado através de e-mail.

### 3. DO PREÇO

**3.1.** Por meio de tabela disponibilizada no PAINEL DE CONTROLE, serão especificados os valores a serem pagos pela **CONTRATANTE** pela utilização dos recursos disponíveis nos servidores clouds contratados e escolhidos por esta, conforme cláusula 1.3.

**3.1.1.** Os valores são especificados: a) por hora de utilização de um “cloudlet”; b) por vCPU (Núcleo de Processador Virtual) / Memória; c) por hora de utilização de 1GB de espaço em disco; d) por hora de utilização de IP adicional; e) por hora de utilização de licenças de software; f) por GB de tráfego externo consumido e; g) por GB de tráfego em CDN (Rede de entrega de conteúdos). Os valores aplicados são os que são mostrados no Painel da Plataforma. Caso ocorra atualização dos valores, será formalizado pela **CONTRATADA** através de envio de email oficial para a **CONTRATANTE** e atualizado no painel de controle para visualização do usuário.

**3.1.1.1.** Entende-se por “um cloudlet” o equivalente a 128 MB de memória e 400 Mhz de CPU.

**3.2.** A **CONTRATANTE** terá acesso ao extrato detalhado de consumo (recursos e período utilizado), justificando cada item descontado dos créditos contratados originalmente, diretamente no PAINEL DE CONTROLE.

**3.3.** Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço dos

créditos será reajustado a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

- 3.4.** Em caso de alteração de alíquota dos tributos incidentes sobre o serviço ora contratado ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o **CONTRATANTE**.

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

**4.1.** A **CONTRATANTE** via PAINEL DE CONTROLE definirá o meio de pagamento pelo qual pagará antecipadamente pelo serviço que pretenda utilizar comprando créditos, que ficarão disponíveis até sua utilização total, ficando a **CONTRATANTE** responsável pela recarga dos créditos, sob pena de interrupção do serviço OU optar pela “recarga automática” disponível no PAINEL DE CONTROLE para pagamento via cartão de crédito, PayPal, boleto e PIX;

**4.1.1.** A **CONTRATANTE** deverá informar à contratada um email para envio da Fatura na qual poderá escolher a forma de pagamento, caso não seja informado será enviado no email de cadastro

**4.1.1.1.** No caso de a **CONTRATANTE** não receber a fatura com link de pagamento em até 24 (vinte e quatro) horas após a manifestação da intenção de efetuar novos pagamentos, este deverá solicitar à **CONTRATADA**, por escrito, a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do não pagamento como adiante detalhado.

**4.2.** O saldo é contabilizado na plataforma imediatamente após a notificação de pagamento por parte da operadora de cartão, PayPal ou PIX. Já a confirmação do pagamento feito via boleto bancário ocorre após a compensação bancária, que ocorre em até 5 dias úteis.

**4.3.** A **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 4.3.3, abaixo.

**4.3.1.** A **CONTRATADA** manterá criptografados em seus registros os dados do cartão de crédito fornecidos pela **CONTRATANTE** em casos de pagamento recorrente, ficando expressamente autorizada a utilizá-los unicamente para as subseqüentes renovações e pagamento das faturas. A **CONTRATADA** tem acesso apenas aos 4 (quatro) últimos dígitos do número do cartão de crédito cadastrado. A **CONTRATADA** não tem acesso aos dados completos dos cartões cadastrados.

**4.3.2.** Os dados dos cartões ficam armazenados de maneira criptografada onde apenas os dígitos finais e bandeiras estão visíveis a fim de identificação do pagamento nos registros. A **CONTRATANTE** de NENHUMA MANEIRA tem acesso aos dados completos dos cartões cadastrados na plataforma.

**4.3.3.** A **CONTRATANTE** fica responsável por manter os dados dos cartões atualizados e válidos a fim de evitar falhas no processamento do pagamento à **CONTRATADA**, e caso ocorram podem ocasionar problemas de falta de saldo e bloqueios.

**4.3.4.** Corre por conta exclusiva da **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos pagamentos automáticos nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar a **CONTRATANTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender a **CONTRATANTE** alterar a forma de pagamento.

**4.3.5.** A **CONTRATANTE** que optar pelo pagamento via cartão de crédito declara-se ciente e de acordo com a funcionalidade “recarga automática”, que será habilitada de modo a autorizar a cobrança do valor definido no PAINEL DE CONTROLE cada vez que o saldo da conta atingir o montante mínimo escolhido e autorizado, reconhecendo e concordando que poderá haver mais de uma cobrança por mês em seu cartão de crédito decorrente do serviço ora contratado.

**4.3.6.** Caso o cartão de crédito utilizado não seja da **CONTRATANTE**, a mesma assume plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pelas cobranças realizadas.

**4.3.7.** A **CONTRATANTE** poderá habilitar ou desabilitar a recarga automática pelo PAINEL DE CONTROLE do produto, bem como alterar o valor que será cobrado pela recarga automática e a ocasião que deverá ocorrer a cobrança, e caso desabilitada, o pagamento deverá ser solicitado manualmente sob pena de incorrer inativação da conta por ausência de saldo.

**4.4.** Nos pagamentos por BOLETO BANCÁRIO, após selecionada a opção para efetivação de novo pagamento via PAINEL DE CONTROLE, a **CONTRATADA** enviará ao **CONTRATANTE** por via eletrônica (e-mail), ao email de cobrança indicado na ficha de contratação, o que fica desde já autorizado, o link da fatura onde é possível fazer a emissão do boleto bancário respectivo.

**4.5.** O boleto bancário, pagamento via PIX, PayPal e o cartão de crédito são os ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS PARA PAGAMENTO, sendo que qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **CONTRATADA** e não impedindo a caracterização da inadimplência da **CONTRATANTE**.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**5.1.** São obrigações da **CONTRATANTE**:

**5.1.1.** Efetuar o pagamento correspondente aos valores indicados no ato da contratação e, posteriormente, via PAINEL DE CONTROLE.

**5.1.1.1.** É de responsabilidade da **CONTRATANTE** a gestão dos ambientes, ficando a **CONTRATADA** responsável por oferecer a infraestrutura e eventualmente a **CONTRATADA** poderá auxiliar em configurações que competem a **CONTRATANTE**, porém a **CONTRATADA** não será responsabilizada por esses ajustes, configurações e otimizações no serviço ou ambiente.

**5.1.1.2.** A funcionalidade de colaboradores é de uso exclusivo e gerenciado pela **CONTRATANTE**, sendo de total responsabilidade da mesma a adição, remoção, gerenciamento, permissões dos usuários.

**5.1.1.3.** Através da funcionalidade de colaboradores, a **CONTRATANTE**

poderá conceder acesso a outros usuários em determinados ambientes, configurando as permissões e usuários que podem acessá-lo. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** fazer esse gerenciamento através do painel de controle.

**5.1.1.4.** O usuário adicionado como colaborador fica sob responsabilidade da **CONTRATANTE**, assim como todas as ações, configurações, exclusões, alterações e modificações em ambientes e servidores.

**5.1.2.** Informar à **CONTRATADA**, por escrito, conforme regras da cláusula 16.3, qualquer alteração dos dados mencionados no cadastro inicial da plataforma, principalmente troca de “e-mail”, pois por meio deste serão realizados aviso e notificações, caso não seja informado considerar-se-ão válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato.

**5.1.3.** Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive cadastrais, com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, especialmente no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao servidor, sob pena de ser realizados incorrendo qualquer das partes em dúvida ou contestação de tais informações, o bloqueio do servidor até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados .

**5.1.4.** Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da **CONTRATADA**, tal como exibido do “site” [WWW.SAVEINCLOUD.COM](http://WWW.SAVEINCLOUD.COM) devidamente registrado sob nº 270190 pelo Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, São Paulo, em 24/08/2021, ou pelo texto que vier a substituí-lo, que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de email não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

**5.1.4.1.** Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da

**CONTRATADA**, nos expressos termos deste:

- 5.1.4.1.1.** Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via email como também o envio de qualquer tipo de email não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.
- 5.1.4.1.2.** A prática de qualquer ato da **CONTRATANTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **CONTRATADA** por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM.
- 5.1.4.1.3.** A prática de qualquer ato pela **CONTRATANTE** que gere a presunção, pela **CONTRATADA**, de prática de SPAM pela **CONTRATANTE**, nos exatos termos do COMPROMISSO ANTI-SPAM.
- 5.1.5.** Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo seu conteúdo, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.
- 5.1.6.** Todos os programas, arquivos e dados utilizados e armazenados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**.
- 5.1.7.** Caso tenha hospedagem de site e utilize e domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.
  - 5.1.7.1.** Para a hipótese de a **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 da **CONTRATANTE** e do responsável pelo “servidor” hospedado.

- 5.1.8. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de “site(s)” nele eventualmente hospedados, A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva da **CONTRATANTE**.
- 5.1.9. Configurar o DNS do provedor de contratação de seu registro de domínio, ainda que o provedor seja a **CONTRATADA**, caso tenha interesse em se utilizar do servidor contratado para hospedar e/ou publicar um site.
- 5.1.10. Alterar a (s) senha (s) utilizadas, caso a **CONTRATADA** venha a detectar que a (s) senha (s) utilizada (s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o servidor ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.
- 5.1.11. Configurar corretamente a capacidade de seus servidores em caso de quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., de forma a garantir o SLA e a performance adequada durante este período de aumento de demanda, sob pena de ficar, a **CONTRATADA** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.
- 5.1.12. Providenciar diretamente a aquisição, o licenciamento e a instalação de todos e quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento de suas aplicações hospedadas no SERVIDOR e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações desses SOFTWARES, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar.
- 5.1.13. Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela **CONTRATADA**, sob pena de, em isto

ocorrendo, ficar a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificação, até regularização da situação.

**5.1.14.** 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 ou quaisquer atividades ilícitas, pela **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”.

**5.1.15.** Efetuar, por sua responsabilidade, 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 a **CONTRATANTE** ciente de que a **CONTRATADA** prestará apenas suporte auxiliando no processo de migração.

**5.1.16.** Não utilizar o servidor objetivado pelo presente contrato:

**5.1.16.1.** Como servidor de qualquer tipo de jogos multiusuário que operem “on-line”, tais como, mas não restritos aos seguintes, a título meramente exemplificativo: Counter-Strike, Ultima Online, America's Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, dentre outros, bem como para hospedagem de aplicativo Daemon de IRC (Internet Relay Chat), Mineração, Criptomoedas e Trader **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS SEM AVISO PRÉVIO OU NOTIFICAÇÃO**, ressalvado o disposto na cláusula 5.1.16.1.1 abaixo.

**5.1.16.1.1.** Para hospedagem de qualquer tipo de: a) Software para navegação anônima. tais como, mas não restritos aos seguintes,: Proxy Anônimo, Gateway TOR, Gateway freeVPN, dentre outros; b) Software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: Card Sharing, P2P, Torrent Server, dentre outros; c) Hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos: arquivos infectados com vírus ou malware, páginas de phishing, dentre outros; d) Software para obtenção de credenciais por exaustão:

FTP / SSH / HTTP / POP3 bruteforces.e, e) Software de scan para descoberta de informações: portscan, vulnerability scan, dentre outros, f) software de mineração de bitcoins e moedas digitais SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS SEM AVISO PRÉVIO OU NOTIFICAÇÃO.

**5.1.16.1.2.** Todos os serviços oferecidos pela **CONTRATADA** são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade pelo uso indevido de seus serviços. É expressamente proibida a utilização de nossos serviços de tal maneira que possam desrespeitar os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais e cessão de propriedade intelectual. Isso inclui – mas não se limita – à divulgação e distribuição não-autorizada de músicas, vídeos, livros, fotografias ou qualquer outro material protegido por lei. O comércio/divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento de sua conta.

**5.1.17.** Assegurar que as especificações contidas neste contrato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas a **CONTRATANTE** tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela **CONTRATADA** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando a **CONTRATANTE** da obrigação ora prevista.

**5.1.18.** Caso mantenha sites, aplicações ou banco de dados hospedados, responder pela correta programação e pela alimentação do conteúdo 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 obrigatoriedade de cumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo

17 do presente contrato, até a supressão das falhas que forem constatadas.

**5.1.19.** 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 **INCLUSIVE SUSPENDENDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**. Dentre as práticas vedadas a **CONTRATANTE** incluem-se, exemplificativamente:

**5.1.19.1.** Não 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**.

a) Caso a **CONTRATANTE** se valha da possibilidade de utilização de programas ou componentes não ofertados pela **CONTRATADA**, deverá adquirir licença de uso de software do programa por ele desejado e responder, com exclusividade, civil e criminalmente pela possibilidade da utilização do mesmo na forma ora disciplinada. A responsabilidade pela instalação, configuração e licenciamento é exclusivamente do **CONTRATANTE**.

b) Caso seja constatado que algum programa ou componente cuja instalação foi feita pela **CONTRATANTE** não esteja validamente licenciado, fica assegurado o direito da **CONTRATADA** de promover a desinstalação do programa ou componente independentemente de aviso ou notificação, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE** por utilização de software não licenciado ou “pirata” e por eventuais custos de reinstalação de programas

c) O pedido de instalação de qualquer novo programa no curso do presente contrato dependerá, além da análise de possibilidade técnica,

aferível por critérios próprios da **CONTRATADA**, e da comprovação do regular licenciamento de uso pela **CONTRATANTE**.

**5.1.20.** Caso não deseje renovar o presente, deverá solicitar à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a renovação, na forma disposta na cláusula 16.3, para que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado pelo pagamento por CARTÃO DE CRÉDITO, caso não respeite o prazo, será debitado o valor da renovação, sendo cancelado na próxima renovação.

**5.1.21.** Efetuar a cópia de segurança/backup das suas aplicações e dados hospedados no servidor contratado, declarando-se ciente de que a **CONTRATADA NÃO É RESPONSÁVEL POR REALIZAR TAIS CÓPIAS DE SEGURANÇA/BACKUP**.

## 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**6.1.** Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, baseado no horário e nos meios de atendimento descritos no site <https://saveincloud.com/pt/contato>.

**6.1.1.** Em caso de serviço de e-mail instalado por terceiros não haverá suporte por parte da contratada.

**6.1.2.** Informar a **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 servidor hospedado, salvo em caso de urgência.

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

**6.1.2.1.1.** As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas

informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

**6.1.2.2.** A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 00:00 e as 06:00 horas.

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

**6.1.3.** Fica a **CONTRATADA** autorizada a acessar os arquivos existentes no ambiente/instância, sempre que esse acesso for concedido através de meios de colaboração pelo **CONTRATANTE** para a prestação do suporte técnico.

**6.2.** Manter a confiabilidade sobre o conteúdo do servidor.

**6.3.** Informar o fato à **CONTRATANTE**, caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a (s) senha(s) utilizada(s) pela **CONTRATANTE** se encontra abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendadas, ficando a **CONTRATADA** autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação, hipótese em que o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.1.10, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

**6.4.** Retirar imediatamente do ar o “servidor” hospedado, caso receba denúncia de que este está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas mediante o emprego de “FORMMAIL” ou outro tipo qualquer de prática, comunicando esse fato, de imediato, à **CONTRATANTE**, a fim de que esta possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

**6.5.** Fornecer suporte técnico à **CONTRATANTE** consistente de informações de configuração para publicação das páginas e acesso a outros serviços constantes

do produto, 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.

- 6.6. Informar à **CONTRATANTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.
- 6.7. 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 5.1.13, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pela **CONTRATANTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **CONTRATADA**, indicar à **CONTRATANTE** qual a alternativa técnica apta a suportar a demanda de tráfego pretendida pela **CONTRATANTE**.
- 6.8. Instalar no servidor, independentemente de solicitação da **CONTRATANTE**, 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. Adotar medidas de segurança para evitar que seus servidores sejam utilizados para envio de spam e outras práticas ilícitas.

## 7. DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR

- 7.1. Fica facultado à **CONTRATADA** alterar o endereço IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato à **CONTRATANTE** por meio de utilização do HELPDESK com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

## 8. DO ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS

- 8.1. Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **CONTRATADA** mantém em uso um programa antivírus, sempre atualizado, em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência da **CONTRATANTE**:
  - 8.1.1. Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha da **CONTRATADA**

e que esta poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

**8.1.2.** Que esse programa não representa uma proteção integral uma vez que podem, sempre, existir novos tipos de vírus não detectados pelo programa utilizado e/ou falhas de operação do programa antivírus.

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

**8.1.4.** A **CONTRATANTE** é a única responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação, cabendo à **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. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

**9.1.** A senha de administração possibilita o acesso ao painel para configuração dos servidores e acesso ao help desk e será cadastrada e/ou enviada à **CONTRATANTE** nas hipóteses descritas nas cláusulas 9.2 a 9.3.6, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização desta.

**9.1.1.** A senha de administração será sempre única, mesmo que exista mais de um site, aplicação, banco de dados e arquivos, etc... hospedado no servidor objeto do presente contrato.

**9.1.2.** Sempre que a **CONTRATANTE** solicitar à **CONTRATADA** a informação da senha de administração por ele cadastrada e/ou alterada, deverá a **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via email de cadastro da cliente ou através do painel do cliente a **CONTRATANTE** é possível que receba uma nova senha de acesso. Tais dados sensíveis são criptografados e

a **CONTRATADA** não possui acesso aos dados.

**9.1.2.1.** À opção da **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de email para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do email principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 9 do presente contrato que “endereço eletrônico de email para envio da senha de administração do servidor” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pela **CONTRATANTE**.

**9.1.2.2.** Caso a **CONTRATANTE** adicione acesso colaborador aos ambientes e servidores, liberando assim o acesso de terceiros a plataforma, a mesma fica responsável pela gestão e autorização tendo em vista que a **CONTRATADA** não tem responsabilidade sob o colaborador e demais acessos.

**9.1.3.** Apenas os endereços eletrônicos de "e-mail" que possuam a permissão dada pela **CONTRATANTE** receberão a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

**9.1.4.** A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração do servidor hospedado, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

**9.1.5.** 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 gerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

**9.1.6.** Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de email para envio de senha, a **CONTRATADA** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação, sendo que somente após a apresentação de documentos como Contrato social, RG, CPF, após análise e confirmação da veracidade **CONTRATADA** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

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

**9.1.7.1.** 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.

**9.2.** É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização desta, sendo que a senha de administração será sempre única conforme disposto na cláusula 9.1.1.

**9.3.** Não há impedimentos para que seja alocado "site" cujo nome de domínio não tenha sido registrado pela **CONTRATANTE**.

**9.3.1.** Caso a **CONTRATANTE** não seja titular do domínio mencionado na ficha de contratação junto ao órgão de registro de domínios competente, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo.

**9.3.2.** Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 9.3.1, supra, declara a **CONTRATANTE** ter ciência e concordar com o fato de que a **CONTRATADA** não poderá impedir o acesso ao "site" do titular do nome de domínio, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista. Neste caso, a pedido do titular do nome de domínio, a **CONTRATADA** fornecerá a este a senha de administração do "site".

**9.3.2.1.** Não se caracteriza disputa pela posse da senha pedidos conflitantes efetuados pelo titular do domínio e pela **CONTRATANTE**. Neste caso, apenas o pedido formulado pelo titular do domínio é que será atendido.

**9.3.3.** A **CONTRATANTE** sem domínio próprio e que não utilize domínio de terceiro e que, portanto, venha a utilizar domínio com a extensão

“.saveincloud.net” de forma gratuita, ISENTA A **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu “site” preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, § 1º da Resolução 2/2005 do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe serem nomes não registráveis:

- a. Desrespeitem a legislação em vigor,
- b. Induzam terceiros a erro,
- c. Violem direitos de terceiros,
- d. Represente conceitos predefinidos na internet,
- e. Representem palavras de baixo calão ou abusivas, conceitos predefinidos na internet,
- f. Simbolize siglas de Estados, Ministérios, dentre outras vedações.

**9.3.3.1.** No caso do item 9.3.4. e “supra”, a **CONTRATADA** pode recusar-se a registrar o nome pretendido ou cancelá-lo tão logo constate a violação pela **CONTRATANTE** da proibição de uso.

**9.3.3.2.** No caso dos itens 9.3.4 “a”, “b”, “c”, “d” ou “f” supra, caso haja qualquer impugnação judicial ou extrajudicial de detentor de marca ou da Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor, a **CONTRATADA** efetuará em 24 horas, após a notificação via email da **CONTRATANTE**, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade pela **CONTRATADA**.

**9.3.3.2.1.** O “site” permanecerá fora do ar até que uma solução judicial definitiva ou extrajudicial seja formalizada entre a impugnante e a **CONTRATANTE**, encerrando as cobranças após 30 dias de inadimplência.

**9.3.4.** Caso a **CONTRATANTE** não seja titular do domínio do site ora

hospedado no competente órgão de registro e utilize site cujo nome de domínio esteja registrado em nome de terceiro (site de terceiro) e, que não seja extensão “saveincloud.net”, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome próprio o “site” descrito na ficha de contratação.

**9.3.4.1.** Apenas a **CONTRATANTE** terá, em regra, acesso à senha de administração do “site”.

**9.3.4.2.** Declara a **CONTRATANTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre a **CONTRATANTE** e o titular do domínio a **CONTRATADA**, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo do site hospedado e disponibilidade do mesmo.

**9.3.5.** Declara a **CONTRATANTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a **CONTRATADA** por qualquer prejuízo causado em decorrência do relacionamento da **CONTRATANTE** com o titular do domínio do “site”, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza, judicial ou extrajudicialmente.

**9.3.6.** Declara a **CONTRATANTE** assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio do “site”, por prejuízos a este causados, caso o “site” seja retirado do ar em razão da infração pela **CONTRATANTE** das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso esta venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza, judicial ou extrajudicialmente.

## 10. DO ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

**10.1.** Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de hospedagem por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todas as demais configurações adicionais, opcionais e complementares porventura contratadas,

por serem elas acessórias e dependendo do serviço principal que existirem.

## 11. DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

- 11.1.** Declara a **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação da **CONTRATANTE**, sendo que em ambos os casos esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do servidor da internet.
- 11.2.** Na hipótese de solicitação de retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado formulada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, a **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 do funcionamento do servidor ou de “site” nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação.

## 12. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 12.1.** As partes acordam que as informações constantes do “servidor” ora hospedado, 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**, ressalvado nos casos permitidos pelo Art. 5º XII da Constituição Federal, ou seja, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.
- 12.2.** 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 esta vier a ocorrer.

### 13. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

- 13.1.** As partes poderão contestar a qualquer tempo o presente contrato, sendo que na hipótese de denúncia imotivada pela **CONTRATANTE** perderá esta, em favor da **CONTRATADA**, os valores já pagos.
- 13.2.** Fica, também, assegurada à **CONTRATADA** o direito de contestar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela **CONTRATANTE** se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a **CONTRATADA** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido.
- 13.3.** Caso seja imposta à **CONTRATADA** qualquer multa ou penalidade, administrativa ou judicial, por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, malware ou phishing pelo **CONTRATANTE**, ou seja, cobrada da **CONTRATADA** por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM” em razão de ato(s) praticado(s) pela **CONTRATANTE**, fica a **CONTRATADA** desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal do **CONTRATANTE**, na fatura do cartão de crédito informado ou pela via judicial cabível.
- 13.4.** Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos “5” e “6” do presente contrato.
- 13.4.1.** Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.4., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causados à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já limitadas a:
- a) média das últimas 6 (seis) mensalidades que tiverem sido pagas pela

**CONTRATANTE** à **CONTRATADA** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou;

b) no caso de contrato inferior a 12 (doze) meses o pagamento do valor da média das últimas mensalidades, ambas com renúncia recíproca das partes em relação a qualquer indenização complementar, por qualquer título ou justificativa.

## 14. REPACTUAÇÃO

**14.1.** Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pela **CONTRATANTE**, caso os dados existentes no servidor hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso este manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, pagando as quantias em atraso e os encargos moratórios, haverá repactuação, podendo ou não ocorrer nos mesmos termos deste, **CASO HAJA CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA TANTO.**

**14.2.** 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.

## 15. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

**15.1.** 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 a **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA**, independentemente de haver retirado o servidor hospedado do ar, manterá armazenados os dados existentes no servidor pelo prazo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do **CONTRATANTE.**

**15.2.** A manutenção dos dados do servidor armazenados pela **CONTRATADA** não permitirá o acesso de terceiros, mas apenas a **CONTRATANTE** que, fazendo uso de sua senha de administração, poderá promover a transferência de tais dados para outro servidor que indicar.

- 15.3.** Findo o prazo de 7 (sete) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.
- 15.4.** A **CONTRATADA** realiza como parte do serviço prestado o SNAPSHOTS/Captura instantânea dos ambientes de forma DIÁRIA com retenção de 7 dias.
- 15.4.1.** A **CONTRATADA** mantém histórico de SNAPSHOTS/Captura instantânea dos ambientes em servidores com acessos LIMITADOS e INTERNOS.
- 15.4.2.** A **CONTRATADA** mantém a integridade dos SNAPSHOTS/Captura instantânea dos ambientes em 70% (5 SNAPSHOTS).
- 15.4.3.** A **CONTRATANTE** poderá solicitar a restauração do SNAPSHOTS/Captura instantânea do ambiente mediante ao pagamento de uma taxa de R\$80,00 (OITENTA REAIS) por restauração.
- 15.4.3.1.** Para solicitar a restauração do SNAPSHOTS/Captura instantânea do ambiente a **CONTRATANTE** deverá enviar um email para: suporte@saveincloud.com através do email cadastrado, após envio o suporte técnico enviará uma URL para preenchimento da solicitação e autorização para efetuar o processo de restauração.
- 15.4.4.** A **CONTRATADA** não executará o processo de restauração sem a devida autorização conforme item 15.4.3
- 15.4.5.** A **CONTRATANTE** se responsabiliza por realizar rotinas de Backups em seus ambientes, prática recomendada para evitar perda de dados sensíveis, que muitas vezes o SNAPSHOT não atende.
- 15.4.6.** O SNAPSHOT/Captura instantânea é uma cópia virtual do ambiente. Já o BACKUP é cópia de segurança de responsabilidade e execução da **CONTRATANTE**.
- 15.4.7.** O SNAPSHOT/Captura instantânea é de uso interno da **CONTRATADA** para fins de “disaster recovery”, falha do ambiente ou falha interna. Não sendo possível a disponibilização para a **CONTRATANTE**.

## 16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

- 16.1.** Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato serão disponibilizados meios extra oficiais para contato de suporte e outros que não tenham necessidade de registro oficial.
- 16.2.** O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na ficha de contratação do presente.
- 16.3.** Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, o meio oficial de chamado é através do envio de um ticket para o email [suporte@saveincloud.com](mailto:suporte@saveincloud.com), pois através dele, é gerado o numerário e é enviada uma resposta automática do sistema comprovando o recebimento do ticket de suporte.

## 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 **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.
- 17.2.** A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,5% ao mês.
- 17.2.1.** Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA). A manutenção tanto dos SERVIDORES quanto do “link” com a internet em funcionamento ininterrupto (SLA-1) e a manutenção da operacionalidade dos programas e componentes instalados nos servidores hospedados (SLA-2).

**17.3.** Todos e quaisquer outros serviços contratados que não sejam exatamente os serviços detalhados nos itens 17.2.1.1 e 17.2.1.2 e para os quais não exista SLA definido expressamente, **NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO.**

**17.4.** A **CONTRATADA** ficará desobrigada de cumprimento do SLA-1 e do SLA-2, nas 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 de “site”, do sistema e banco de dados que são executados dentro do servidor privado de cada cliente, são de responsabilidade da **CONTRATANTE**.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que não serão informadas e se realizarão entre 00:00 e 6:00 da manhã.
- e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula 6.1.2. supra.
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- g. Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego de que trata a cláusula 5.1.13. do presente contrato.
- h. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (DOS - denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do “link”, fica a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o SERVIDOR da internet.
- i. Escolha, pela **CONTRATANTE**, de servidor com configuração insuficiente para atender à sua demanda. Utilização pela **CONTRATANTE** de arquitetura de aplicação por força da qual qualquer parte dos componentes necessários à operacionalização da aplicação pretendida (web, e-mail, banco de dados, etc.),

não esteja hospedada nos servidores objetivados pelo presente contrato ou em outros servidores também hospedados pela **CONTRATADA**.

k. Falha na infraestrutura, equipamentos, rede interna, software ou aplicações da **CONTRATANTE**.

l. Realização de testes, ajustes e manutenções necessárias, desde que notificados com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência; salvo nos casos de manutenção emergencial, que poderá ocorrer sem o referido aviso prévio, em casos de comprovada extrema urgência, comunicados oportunamente à **CONTRATANTE**.

m. Caso fortuito ou força maior.

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

**17.5.** O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber créditos para utilização em recursos do servidor, a saber:

**17.5.1.** 10% da média dos valores pagos nos últimos 6 (seis) meses se o ambiente ficar indisponível do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, até 1,5% do tempo;

**17.5.2.** 20% da média dos valores pagos nos últimos 6 (seis) meses se o ambiente ficar indisponível de 1,6% a 2,5% do tempo;

**17.5.3.** 30% da média dos valores pagos nos últimos 6 (seis) meses se o ambiente ficar indisponível 2,6% a 3,5%, e;

**17.5.4.** 40% da média dos valores pagos nos últimos 6 (seis) meses se se o ambiente ficar indisponível 3,6% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

**17.5.5.** Se o ambiente ficar indisponível por mais 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à **CONTRATANTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio, incidindo a **CONTRATADA** à penalidade prevista na cláusula 13.4.1.

**17.6.** O tempo de indisponibilidade do SLA a ser contabilizado não é acumulativo de

um mês para o outro, sendo somente contabilizado o tempo de queda ou quedas ocorridos no mês vigente.

**17.7.** A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pela **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** até o quinto dia útil do mês subsequente da constatação desse descumprimento, após o prazo sem manifestação da **CONTRATANTE** o desconto passa a ser inexigível.

## **18.DO ACORDO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) DE ATENDIMENTO**

**18.1.** Denomina-se acordo de nível de atendimento ou SLA (Service Level Agreement) de Atendimento, para efeito do presente contrato, o nível de atendimento técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA** e oficializado através do email [suporte@saveincloud.com](mailto:suporte@saveincloud.com) e inicia-se o tempo de SLA a partir da confirmação enviada pelo sistema da **CONTRATADA** com o número do ticket de atendimento ao email da **CONTRATANTE**. Sendo de acordo com os níveis de complexidade descritos abaixo:

**18.1.1.** Nível 1 (um): Problemas ou questões maiores que afetam todas as funções do ambiente, travamentos de todos os ambientes, perda de dados, funcionalidades críticas, quando toda a infra estrutura está inacessível, tais como, queda total do ambiente, indisponibilidade da infraestrutura, falha de conectividade, restauração de backup. Com prazo de resposta inicial de até 2 horas após comunicação através do email oficial de atendimento mencionado na cláusula 18.1.

**18.1.2.** Nível 2 (dois): Problemas ou questões maiores que afetam a função de um ambiente específico, que impactam o uso ou haja uma falha no ambiente de produção de determinada instância, tais como serviços não iniciando, acesso com intermitência, ambientes indisponíveis, falha em um dos hardwares. Com prazo de resposta inicial de até 4 horas após comunicação através do email oficial de atendimento mencionado na cláusula 18.1.

**18.1.3.** Nível 3 (três): Problema ou questão menor que afeta parcialmente a função do ambiente, mas existe uma solução alternativa e a maioria das

funções do servidor ainda pode ser usada. Não há impacto no uso do ambiente em produção ou tem uma pequena perda de funcionalidade operacional, tais como validação de configurações, checar topologia, erro em configuração de algum serviço. Com prazo de resposta inicial de até 12 horas após comunicação através do email oficial de atendimento mencionado na cláusula 18.1.

**18.1.4.** Nível 4(quatro): Problema ou questão menor que não afeta a função do ambiente, como instruções, documentação, perguntas gerais ou solicitações de aprimoramento. Não há impacto no uso do ambiente, tais como dúvidas básicas, sugestões, dúvidas sobre o painel de controle, dúvidas de implementação, otimização, configuração. Com prazo de resposta inicial de até 24 horas após comunicação através do email oficial de atendimento mencionado na cláusula 18.1.

**18.2.** Compreenda-se que o tempo estipulado para cada nível é relacionado ao tempo de resposta, situações de complexidade maior os prazos podem ser estendidos.

**18.3.** Inicia-se o tempo de SLA a partir do envio da comunicação ao email oficial da **CONTRATADA** mencionado na cláusula 18.1 e confirmação enviada pelo sistema da **CONTRATADA** com o número do ticket de atendimento ao email da **CONTRATANTE**.

## 19. DECLARAÇÕES DA CONTRATANTE

**19.1.** A **CONTRATANTE** declara possuir licença para uso de todos os SOFTWARE'S de sua responsabilidade a serem utilizados nos equipamentos especificados na FICHA DE CONTRATAÇÃO bem como que correrá por sua responsabilidade obter licença de uso de qualquer outro SOFTWARE que vier a utilizar, assumindo integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela irregularidade da obtenção desses licenciamentos.

## 20. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA MARCA E NOME COMERCIAL DA CONTRATANTE PARA FINS COMERCIAIS

- 20.1.** A CONTRATANTE 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 **CONTRATADA**, b) materiais digitais e mídias eletrônicas, tais como apresentações digitais, vídeos, e “site” da **CONTRATADA**, e, c) materiais e ações publicitárias diversas.
- 20.2.** Caso a rescisão do presente contrato ocorra após a impressão de materiais, o nome e marca da **CONTRATANTE** poderá ser usado até o término dos materiais já impressos ou no prazo de 6 (seis) meses contando a partir da rescisão, o que ocorrer primeiro. Somente sob pedido oficial da **CONTRATANTE** o nome da marca poderá ser retirado.
- 20.3.** A **CONTRATANTE** declara-se ciente de que o uso do seu nome e marca será feito a critério exclusivo da **CONTRATADA**, apenas e tão somente quando este entender conveniente.

## 21. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

- 21.1.** Seja qual for a forma de contratação (física, mediante assinatura do Ficha de Contratação ou assinado digitalmente), tendo em vista o disposto na cláusula 20.2 infra, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento da **CONTRATANTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações será registrada no Cartório Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, São Paulo, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” [www.saveincloud.com](http://www.saveincloud.com) e será mencionado nos e-mails de cobrança enviados quando uma nova fatura é gerada.
- 21.2.** A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições

padrão de contratação, por meio do aceite de termos e condições de uso. 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.

**21.2.1.** Excetua-se da regra de necessidade de registro as condições comerciais da contratação, assim entendidas como sendo: descrição de planos e de serviços e tabelas de preços, condições essas que serão disponibilizadas no site “saveincloud.com”

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

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

**21.3.1.1.** 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;

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

**21.3.2.** Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional o valor desta será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

**21.3.3.** Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **CONTRATADA** comunicará esse fato à **CONTRATANTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

**21.4.** O presente contrato registrado sob nº 274224 no Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, em 28/03/2023. Substitui integralmente o contrato de prestação de serviços de disponibilização e hospedagem de servidor exclusivo com a utilização do software VIRTUOZZO registrado sob nº 270500 no Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, em 25/08/2021.

## 22. FORO

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

Americana, 31 de março de 2023.

