CONTRATO N. 002/2024

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE 'SERVIDOR CLOUD'

ÍNDICE

1. PREÂMBULO
1. 1. PARTES
1. 2. DESCRIÇÃO DOS PLANOS, PRAZO DE VIGÊNCIA E CUSTO DOS SERVIÇOS
1. 3. PREMISSAS
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES
3. DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO
4. DA FORMA DE PAGAMENTOS
5. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE
6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
7. DA PROTEÇÃO DE SERVIDOR CLOUD
8. DO CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO NO ÓRGÃO COMPETENTE
9. DO CANCELAMENTO
10. DA RETIRADA DO SITE DO AR E PEDIDO DE AUTORIDADES
11. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE
12. DA PENALIDADE E RESCISÃO
13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA
14. DA MANUTENÇÃO DE DADOS
15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA
16. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL
17. PROTEÇÃO DE DADOS
18. DO REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA
19. DO FORO DE ELEIÇÃO

1. PREÂMBULO

1. 1. PARTES

CONTRATANTE

NOME/RAZÃO SOCIAL:
CPF/CNPJ:
ENDEREÇO: _____

TELEFONE: _____

RESPONSÁVEL LEGAL: _____
RG: _____ CPF: _____

SITE A SER HOSPEDADO:

DATA DE INSCRIÇÃO:

ENDEREÇOS DE E-MAIL:

TIPO DE E-MAIL	ENDEREÇO ESCOLHIDO	FINALIDADE
PRINCIPAL		**Recebimento de senha de administração, de avisos, alerta de desativação e comunicações gerais destinado aos responsáveis do site.**
COBRANÇA		

OBS: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO.

CONTRATADA

SERVERDO SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, com sede na Rua Koesa, n. 298, sala 208, Kobrasol, São José, no estado de Santa Catarina, Brasil, inscrita no CNPJ n. 14.822.675/0001-20

Telefone para atendimento: (48) 3047-4073

E-mail para contato: equipe@serverdo.in

Para alguns assuntos específicos disponibilizamos os seguintes e-mails:
- Financeiro: financeiro@serverdo.in;
- Suporte: suporte@serverdo.in;
- Contratação/ alteração de planos: comercial@serverdo.in;

1. 2. DESCRIÇÃO DOS PLANOS, PRAZO DE VIGÊNCIA E CUSTO DOS SERVIÇOS

PRAZO DE VIGÊNCIA: 24 MESES

PLANOS SERVIDOR CLOUD

CLOUD EUA			
TIPO DE PLANO	**ESPECIFICAÇÕES**	**PREÇO**	**COBRANÇA**
CLOUD 1GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 40Gb de SSD, 1 processadores de 2,27Ghz, 1gb de memória ram, 1IPv4.	R$85,00	Mensal
CLOUD 2GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 85Gb de SSD, 2 processadores de 2,27Ghz, 2gb de memória ram, 1IPv4.	R$170,00	Mensal
CLOUD 4GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 170Gb de SSD, 4 processadores de 2,27Ghz, 4gb de memória ram, 1IPv4.	R$300,00	Mensal
CLOUD 8GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 340Gb de SSD, 8 processadores de 2,27Ghz, 8gb de memória ram, 1IPv4.	R$537,50	Mensal
CLOUD 16GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 680Gb de SSD, 16 processadores de 2,27Ghz, 16gb de memória ram, 1IPv4.	R$1075,00	Mensal
CLOUD 24GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 1020Gb de SSD, 24 processadores de 2,27Ghz, 24gb de memória ram, 1IPv4.	R$1612,50	Mensal
CLOUD 32GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 1360Gb de SSD, 32 processadores de 2,27Ghz, 32gb de memória ram, 1IPv4.	R$ 2.150,00	Mensal

CLOUD 48GB EUA	Cloud em EUA com servidor de 1700 Gb de SSD, 48 processadores de 2,27Ghz, 48gb de memória ram, 1IPv4.	R$ 3.225,00	Mensal

CLOUD BRASIL			
TIPO DE PLANO	**ESPECIFICAÇÕES**	**PREÇO**	**COBRANÇA**
CLOUD 1GB	Cloud no Brasil com servidor de 40Gb de SSD, 1 processadores de 2,27Ghz, 1gb de memória ram, 1IPv4.	R$115,00	Mensal
CLOUD 2GB	Cloud no Brasil com servidor de 85Gb de SSD, 2 processadores de 2,27Ghz, 2gb de memória ram, 1IPv4.	R$240,00	Mensal
CLOUD 4GB	Cloud no Brasil com servidor de 170Gb de SSD, 4 processadores de 2,27Ghz, 4gb de memória ram, 1IPv4.	R$460,00	Mensal
CLOUD 8GB	Cloud no Brasil com servidor de 340Gb de SSD, 8 processadores de 2,27Ghz, 8gb de memória ram, 1IPv4.	R$840,00	Mensal
CLOUD 16GB	Cloud no Brasil com servidor de 680Gb de SSD, 16 processadores de 2,27Ghz, 16gb de memória ram, 1IPv4.	R$1680,00	Mensal
CLOUD 24GB	Cloud no Brasil com servidor de 1020Gb de SSD, 24 processadores de 2,27Ghz, 24gb de memória ram, 1IPv4.	R$2520,00	Mensal

ADICIONAL

TIPOS DE PLANO	ESPECIFICAÇÕES	PREÇO	COBRANÇA
DISCO 125GB	----------	R$ 60,00	Mensal
DISCO 250GB	----------	R$120,00	Mensal

BACKUP EM NUVEM

TIPOS DE PLANO	ESPECIFICAÇÕES	PREÇO	COBRANÇA
PACOTE 40GB	Capacidade de 40GB	R$68,75	Mensal
PACOTE 100 GB	Capacidade de 100GB	R$179,00	Mensal
PACOTE 200 GB	Capacidade de 200GB	R$250,00	Mensal
PACOTE 400 GB	Capacidade de 400GB	R$405,00	Mensal
PACOTE 1000 GB	Capacidade de 1000GB	R$665,00	Mensal
PACOTE 2000 GB	Capacidade de 2000GB	R$1.215,00	Mensal

1.3. PREMISSAS

CONSIDERANDO

1. 3. 1. Que a **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo de tecnologia da informação conhecida como 'ServerDo.in';

1. 3. 2. Que o **CONTRATANTE** deseja hospedar ‘servidor cloud’ na rede;

1. 3. 3. Que caso o **CONTRATANTE** pretenda registrar nome de domínio próprio a **CONTRATADA** lhe fornecerá a necessária configuração de DNS, à qual será efetuada mediante uma taxa adicional;

1. 3. 4. Que caso o **CONTRATANTE** já possuir contrato de hospedagem e e-mail com outra empresa, haverá um custo adicional referente às horas técnicas para migração do servidor, conforme especificado na cláusula 2.2.

1. 3. 5. Que a **CONTRATADA** possui a competência e qualidade técnica para hospedar o “servidor cloud” do **CONTRATANTE**, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de recursos computacionais compartilhados, inclusive, pode ser utilizado como servidor de e-mail e para armazenamento de dados em geral;

TÊM ENTRE SI JUSTO E ACORDADO O SEGUINTE:

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES

2. 1. O presente contrato é celebrado pelo prazo constante no preâmbulo do presente, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja renúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.

2. 2. O início da prestação de 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 e nos casos em que couber, o pagamento da taxa de migração constante no I.3.4 do presente instrumento, cumulativamente.

2. 3. O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento, seja ele mensal, bimestral, trimestral ou anual.

2. 4. Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data de celebração do contrato inicial, de acordo com o Índice Geral de Preço do Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV),INPC, SELIC ou utilizar o IPCA, à critério da **CONTRATADA**.

2. 4. 1. A correção monetária pode ser acumulada durante os períodos, portanto a não atualização do valor não implica em renúncia da **CONTRATADA** ao direito de corrigi-lo posteriormente.

2. 4. 2. Os valores dos serviços podem ser revistos a qualquer tempo para o resgate do equilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de elevação desmedida dos insumos necessários à prestação dos serviços, em caso de aquisição de nova tecnologia ou implementação de qualquer serviço considerado indispensável pela **CONTRATADA.**

Parágrafo Único. As correções de valores previstas nos itens 3.4, 3.4.1 e 3.4.2 devem ser anunciadas ao **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA** com um mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência.

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

3. **1.** O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços de planos de servidor cloud, conforme valor e forma de pagamento constante no quadro do item I.2 do Preâmbulo do presente contrato.

3. 1. 1. A alteração do plano deve ser solicitada por acesso ao Portal do Cliente, no link http://accounts.serverdo.in ou também pelo e-mail: comercial@serverdo.in.

3. 1. 2. Os serviços diversos devem ser solicitados à **CONTRATADA** por acesso ao Portal do Cliente, no link http://accounts.serverdo.in, para quem já for cliente ServerDo.in e via e-mail: comercial@serverdo.in ou via telefone (48) 3047-4073 para quem ainda não for cliente ServerDo.in.

3. 1. 2. 1. A partir do registro do pedido de adição de novos serviços, estes passarão a incorporar definitivamente ao contrato ora firmado.

3. 1. 3. Via de regra, o pagamento para contratação dos serviços será feito antecipadamente à celebração do presente instrumento.

3. 1. 3. 1. A solicitação para exclusão do serviço adicional estabelecido em contrato deverá ser feita através do Portal do cliente, no link http://accounts.serverdo.in, respeitando o prazo de 30 dias de antecedência.

3. 2. O pagamento pelos serviços prestados será feito da seguinte forma:

3. 2. 1. Os serviços designados nos quadros integrantes do item 1. 2 do Preâmbulo do presente, serão cobrados **MENSALMENTE** e de forma antecipada, incluídos eventuais serviços opcionais contratados.

3. 3. A critério único e exclusivo do **CONTRATANTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços ou através do Portal do Cliente no link http://accounts.serverdo.in, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento dos serviços para semestral ou anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao semestre ou ano posterior ao do pagamento.

3. 3. 1. A opção do **CONTRATANTE** pelo pagamento semestral dará a ele direito a um desconto equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total devido.

3. 3. 2. A opção do **CONTRATANTE** pelo pagamento anual dará a ele direito a um desconto equivalente a 10% (dez por cento) do valor total devido.

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

3. 4. 1. O valor mensal que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a prestação de serviços;

3. 4. 1. 1. O valor de 10% de multa do valor total do contrato ou 20% de multa sobre o valor faltante devida pela rescisão antecipada;

3. 4. 1. 2. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores.

3. 4. 2. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **CONTRATADA,** o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **CONTRATADA**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CONTRATANTE** incorrer nas penalidades previstas no item 13.

3. 5. As datas de vencimento para o pagamento da **CONTRATANTE** pelos serviços prestados pela **CONTRATADA**, tanto quando cobrados mensalmente, como quando cobrados de forma trimestral, semestral ou anual serão as seguintes contabilizados em 30 (trinta) dias corridos após a data de fechamento.

3. 5. 1. Para os clientes que contrataram os serviços antes da data do presente instrumento, os vencimentos serão ajustados após comunicação por e-mail 30 (trinta) dias antes do novo vencimento, concedendo-lhes o devido desconto dos dias já pagos e/ou cobrando valor pro rata, caso exista.

3. 5. 2. Para os clientes que contratarem os serviços após a publicação deste instrumento, devem pagar o valor pro rata até a data do seu vencimento juntamente com este.

3. 6. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disso, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente as consequências do inadimplemento previstas no item 13.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4. 1. Os pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, com endereço fiscal no brasil ou no exterior, em razão do presente contrato serão realizados por meio de boleto bancário, PIX e/ou cartão de crédito. Qualquer outra forma de pagamento que não a aqui prevista não servirá como prova de quitação e ensejará a suspensão dos serviços, além de possível rescisão do contrato, por inadimplemento, nos termos do item 13.

4. 2. Os boletos bancários estarão disponíveis no Portal do Cliente no link http://accounts.serverdo.in, 20 dias antes do vencimento previsto, e o próprio Portal do Cliente emitirá um e-mail automático que será enviado para o e-mail de cobrança do **CONTRATANTE** cadastrado informando sobre o vencimento da fatura.

4. 2. 1. A simples falta de aviso por e-mail referente ao vencimento da fatura não exclui a obrigação de pagamento por parte da **CONTRATANTE**.

4. 2. 1. 1. No caso do **CONTRATANTE** não conseguir ter acesso ao boleto bancário no Portal do Cliente até 07 (sete) dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar esse fato para a **CONTRATADA** através do endereço de e-mail financeiro@serverdo.in para sanar o problema, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5. 1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

5. 1. 1. Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, incluindo os eventuais custos por utilização excedente.

5. 1. 2. Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no item 1. 1 do Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de 'e-mail', sob pena de não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato.

5. 1. 3. Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias à realização do serviço, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução do mesmo.

5. 1. 4. Responder pela correta programação do(s) 'sistema', 'site'(s) e/ou 'blog' e pela alimentação do conteúdo do mesmo 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 as inovações tecnológicas e/ou medidas de segurança e/ou de otimização de uso que vierem a ser introduzidas pela **CONTRATADA**, dentro do prazo estipulado por esta, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação.

5. 1. 5. Não armazenar e nem veicular por meio do(s) 'sistema', 'site'(s) e/ou 'blog' material racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material, sons, imagens, programas que afrontam a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como 'pirata' e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados independentemente de aviso ou notificação, em caso de determinação judicial nesse sentido.

5. 1. 6. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do(s) 'sistema', 'site'(s) e/ou 'blog' a ser hospedado e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas no item 1. 1 do Preâmbulo do presente com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso aos sistemas, site(s) e/ou 'blog', 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. 1. 7. 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 da infraestrutura provida, inclusive retirando do ar os sistemas, sites e/ou 'blog' do **CONTRATANTE**.

5. 1. 8. Responder com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de 'sistemas', 'sites' e/ou 'blog', administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração dos 'sistemas', 'sites' e/ou 'blog', declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **CONTRATANTE**, que

responderá regressivamente em caso de condenação da **CONTRATADA**, ficando faculdade, inclusive, a denunciação da lide, quando for o caso.

5. 1. 9 Assegurar que o plano escolhido atenderá a sua demanda, uma vez que apenas o **CONTRATANTE** tem conhecimento da destinação que será dada ao 'sistema' ou 'site' hospedado. Qualquer sugestão feita pela **CONTRATADA** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CONTRATANTE** da obrigação ora prevista.

5. 1. 10. No caso de ultrapassagem da capacidade de memória, armazenamento de dados e processamento estabelecidos para o plano contratado, o **CONTRATANTE** deverá migrar para plano que supra com suas necessidades, a qual deve ser solicitado via Portal do Portal do Cliente no link http://accounts.serverdo.in.

5. 1. 10. 1. Sem prejuízo das obrigações acima elencadas, comuns a todos os tipos de contratação, responder pelas demais obrigações específicas a determinadas opções contratuais, nos termos do presente contrato.

5. 1. 11 Responsabilizar-se exclusivamente por atualizar e monitorar o projeto, informando a **CONTRATADA** do que for necessário, em hipótese que incluem, mas não se limitam a malware (infecções por vírus), mesmo que a **CONTRATADA** adote boas práticas para prestação de seu serviço.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6. 1. São obrigações da **CONTRATADA**:

6. 1. 1. Prestar o serviço objeto do presente contrato, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor cloud adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

6. 1. 2. Fornecer suporte técnico ao **CONTRATANTE** consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mail e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas específicos.

6. 1. 3. Prestar suporte 24 horas por dia por telefone disponibilizado no site da **CONTRATADA** (inclusive feriados e finais de semana), e via e-mail para 'infra@serverdo.in', o qual deverá responder a solicitação em até 12 horas e solucionar o problema em até 24 horas.

6. 1. 4. Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do site hospedado.

6. 1. 4. 1. A interrupção que cause prejuízo à operacionalidade do site hospedado, e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, preferencialmente, num período não superior a 06 (seis) horas, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6. 1. 5. A **CONTRATADA** não terá obrigação de informar previamente ao **CONTRATANTE** 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 vulnerabilidade detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

6. 1. 6. Manter o 'servidor cloud' hospedado no ar durante 99,0% (noventa e nove por cento) do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CONTRATANTE** desconto no valor da mensalidade do mês corrente, conforme item 18.3.1.

6. 1. 6. 1. O desconto no pagamento incidirá exclusivamente sobre o valor de um mês de hospedagem, devendo eventuais serviços opcionais serem pagos regularmente.

6. 1. 7. Instalar no servidor, semanalmente, atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros 'hackers', não sendo, no entanto, responsável em nenhuma hipótese se houver eventual caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

6. 1. 8. Retirar imediatamente do ar o 'servidor cloud' hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas por qualquer meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim que de o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6. 1. 9. Providenciar a mudança de infraestrutura provida do 'servidor cloud do **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contado a partir da solicitação efetuada via Portal do Cliente, nos casos em que o servidor do **CONTRATANTE** não seja suficiente para atender as novas características acrescentadas ao plano básico após a contratação inicial.

7. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR CLOUD

7. 1. Uma vez que a infraestrutura a ser utilizada para hospedagem do servidor cloud é compartilhada com outros servidores em um datacenter, para garantir o bom funcionamento do datacenter impedindo que problemas advindos de outros servidores cloud instalados no mesmo datacenter prejudiquem o **CONTRATANTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **CONTRATADA** a, além das demais medidas de prevenção constantes no 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. Alterar o IP de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

8. DO CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO NO ÓRGÃO COMPETENTE

8. 1. Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio do site ora hospedado no competente órgão de registro, declara ele sob as penas civis e criminais manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome do próprio site descrito no item 1. 1 do Preâmbulo do presente.

8. 2. Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre o **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, caso em que a **CONTRATADA** fornecerá a senha de administração ao detentor do nome do domínio.

8. 3. Declara o **CONTRATANTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a **CONTRATADA** por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência do relacionamento do **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.

9. DO CANCELAMENTO

9. 1. Em caso de cancelamento ou cessação do serviço por iniciativa do **CONTRATANTE** e/ou da **CONTRATADA**, os dados do site relativos ao período anterior à data de cancelamento ou de

cessação do serviço serão cessados de forma instantânea, sendo que somente haverá restauração do backup para clientes que tenham obtido a compra do pacote de backup, o qual encontra-se disponível para compra em accounts.serverdo.in.

10. DA RETIRADA DO SITE DO AR E PEDIDO DE AUTORIDADES

10. 1. Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão do servidor cloud hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação ao **CONTRATANTE**.

10. 2. Na hipótese de solicitação de retirada do 'servidor cloud' do ar formulada por qualquer autoridade pública não judicial de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da veiculação do 'site' impugnado o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação.

11. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

11. 1. As partes acordam que as informações constantes do 'servidor cloud 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**, 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 e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

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

11. 3. É responsabilidade do **CONTRATANTE** fazer as ressalvas preliminares de quais dados são de sigilo e não poderão ser utilizados pela **CONTRATADA**.

12. DAS 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) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

12. 1. 1. A **CONTRATADA** está autorizada a incluir no aviso de cobrança mensal do **CONTRATANTE** o custo do serviço opcional de desbloqueio de IP sempre que houver necessidade de efetuar desbloqueio em razão de ato praticado pelo **CONTRATANTE** e à base de uma vez o valor do serviço opcional constante do quadro resumo por cada desbloqueio que for efetuado.

12. 1. 2. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou, inclusive as quantias de que trata o item 15. 1 supra, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** 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 10 (dez) dias após o vencimento, acarretará na suspensão da prestação dos serviços contratados.

12. 2. 1. Os dias de suspensão do serviço não serão descontados nem por qualquer forma compensados em cobranças futuras.

12. 3. As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade, respeitado o limite de aviso prévio de 30 (trinta) dias de antecedência.

12. 3. 1. Nos casos em que não houver aviso prévio, o serviço será cobrado no mês da solicitação do cancelamento.

12. 4. É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, mediante simples comunicação escrita por parte da **CONTRATADA** ou via Portal do Cliente por parte do **CONTRATANTE** e independentemente de prévio aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens '6' e '7' supra.

12. 5. O não cumprimento pelo **CONTRATANTE** de qualquer das obrigações previstas nas cláusulas 6. 1. 4, 6. 1. 5 e 6. 1. 7, 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, à critério da **CONTRATADA**.

12. 6. A **CONTRATANTE** não tem obrigação de realizar a migração de dados da **CONTRATADA** após o início de seus serviços com o aceite deste contrato e também não tem nenhuma obrigação de migração de dados da **CONTRATANTE** quando o contrato finaliza e/ou é rescindido por vontade de qualquer das partes.

13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

13. 1. O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que no caso de inadimplência a **CONTRATADA** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 20 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato.

13.2 A **CONTRATADA** poderá também protestar os valores atualizados com as penalidades previstas neste Contrato e/ou optar por ajuizar Ação de Execução diretamente, vez que o presente Contrato configura um título executivo. Em qualquer das hipóteses a **CONTRATANTE** declara estar ciente de que serão incluídos no cálculo o percentual de 10% do valor atualizado da inadimplência como honorários advocatícios, os quais não anulam caso houver qualquer outro honorário arbitrado judicialmente.

14. DA MANUTENÇÃO DOS DADOS

14. 1. A manutenção dos dados do servidor cloud armazenados pela **CONTRATADA** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CONTRATANTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro site de indicação.

14. 2. Findo o prazo de 30 (trinta) dias estabelecido para exclusão dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA

15. 1. Partindo-se da premissa de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA conforme anexo neste, 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 um indicador de excelência técnica.

15. 2. A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de manutenção do ar do 'servidor cloud', por 99,0% (noventa e nove por cento) do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a) Falha na conexão fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
b) Falhas de programação do 'site', 'blog' ou 'sistema' , de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
c) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas 7. 1. 1 e 7. 1. 2, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;
d) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação dos 'hackers' ou destinadas a implementar correções de seguranças;
e) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
f) Adoção pelo **CONTRATANTE** 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;

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

15. 3. 1. O desconto a ser concedido será o seguinte:

a) Com 98% (noventa e oito por cento) de funcionamento: 5% (cinco por cento);
b) Com 97% (noventa e sete por cento) de funcionamento: 10% (dez por cento)
c) Com 96% (noventa e seis por cento) de funcionamento: 15% (quinze por cento)
d) Com 95% (noventa e cinco por cento) de funcionamento: 20% (vinte por cento)

15. 3. 2. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sob pena de perda do desconto.

15. 3. 3. O desconto do parágrafo anterior será somente sobre o valor proporcional a 1 (um) mês do serviço.

Parágrafo único. Se o tempo de funcionamento do serviço for inferior a 95%, o **CONTRATANTE** poderá solicitar o cancelamento do serviço sem qualquer ônus, sendo restituído do valor proporcional ao tempo não utilizado. Portanto, não cabe a nenhuma das partes qualquer outro tipo de indenização ou reparação de danos devido ao tempo de funcionamento ser inferior aos acima mencionados.

16. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

16. 1. É considerada propriedade da **CONTRATADA** qualquer patente, marca, desenho ou modelo industrial, plantas, design, know-how (registrados ou não), desenho industrial, produto de inovação, planejamento estratégico ou outra propriedade intelectual relacionada aos produtos da **CONTRATADA**.

16. 2. A **CONTRATANTE** obriga-se, ainda, a não: a) alterar os produtos fornecidos e confeccionados pela **CONTRATADA**; b) remover e/ou adulterar qualquer marca comercial, direito autoral, logos ou quaisquer meios de identificação relativos aos produtos da **CONTRATADA**; c) usar as marcas comerciais dos produtos da **CONTRATADA** e/ou qualquer direito autoral em conexão com qualquer outro produto e/ou serviço da **CONTRATADA**; d) usar, nem registrar, qualquer marca comercial que possa ser confundida com as marcas comerciais da **CONTRATADA**; e e) cometer qualquer ato que possa prejudicar a marca da **CONTRATADA**.

16. 3. A criação intelectual incluída nos serviços é de propriedade da **CONTRATADA** e sob nenhuma hipótese será transferida para a **CONTRATANTE**, pois a **CONTRATANTE** apenas terá a licença de uso pelo prazo de vigência deste Contrato.

16. 4. A **CONTRATADA** está autorizada pela **CONTRATANTE** a utilizar em seu portfólio online e offline, apresentação comercial como case, logomarca(s) e eventuais sinais distintivos da **CONTRATANTE**, sem que haja autorização expressa da **CONTRATANTE** por tempo indeterminado e desde que haja finalização expressa.

16. 4. 1. Durante o procedimento de execução contratual, a **CONTRATANTE** concorda que a **CONTRATADA** poderá coletar depoimentos em texto ou vídeo dos colaboradores e representantes da **CONTRATANTE** que atuarem no projeto executado pela **CONTRATADA**, com licença de uso não onerosa por face da **CONTRATANTE**, a partir do momento em que o material for gerado, com a finalidade de contribuição na elaboração de material de divulgação da **CONTRATADA**.

16. 5. A **CONTRATADA** será a única responsável por infrações que cometer a direitos de propriedade intelectual de terceiros, inclusive quando relacionadas a materiais, equipamentos, programas de computador ou processos de execução protegidos pela legislação em vigor, que tenham sido utilizados pela **CONTRATADA** durante a prestação dos serviços, caso tenham sido contratados por ela, respondendo diretamente por quaisquer reclamações, indenizações, taxas ou comissões que forem devidas.

17. PROTEÇÃO DE DADOS

17. 1 As partes firmam o compromisso de regular o tratamento de dados pessoais em decorrência das obrigações pactuadas e declaram que, no desempenho de suas obrigações, agem conforme as legislações aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, principalmente quanto à Lei Geral de Proteção de Dados[1].

18. DO REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

18. 1. Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexiste via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e será registrado em Cartório de Títulos e Documentos de São José/SC, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no 'site' www.serverdo.in e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos.

18. 2. A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão da contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior, mediante comunicação ao **CONTRATANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

[1] Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018.

18. 2. 1. Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item 1. 2 do presente contrato desde que destinadas a REDUZIR preços praticados e/ou AUMENTAR capacidades operacionais e/ou ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que sem implicar aumento de preços para o **CONTRATANTE**.

18. 2. 2. Em qualquer das hipóteses previstas no item 16. 2. 1, acima, as alterações que beneficiem o **CONTRATANTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo 'site' www.serverdo.in, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

19. FORO DE ELEIÇÃO

19. 1. As partes elegem o foro da cidade de São José/SC para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

São José/SC, 7 de fev. de 2024 .

SERVERDO SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

ANEXO I

SLA (*Service Level Agreement*)

A **CONTRATANTE** ao abrir o ticket pode escolher a prioridade, mas a **CONTRATADA** terá autonomia para re priorizar o ticket de acordo com os níveis estabelecidos neste ANEXO.

Prioridades:

Serviços de alta prioridade: chamados que afetam acima de 85% dos acessos ao serviço. Para esse nível de problema podemos nos comprometer com uma primeira resposta em 1 horas e encaminhamento de resolução em 8 horas.

Serviço de média prioridade: chamados que afetam menos de 50% dos acessos ao serviço. Para esse nível de problema podemos nos comprometer com uma primeira resposta em 6 horas e encaminhamento de resolução em 48 horas.

Serviço de baixa prioridade: chamados que afetam menos de 20% dos acessos ao serviço. Para esse nível de problema podemos nos comprometer com uma primeira resposta em 12 horas e encaminhamento de resolução em 96 horas.