CONTRATO N. 005/2025

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE 'SITE'

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 COMPARTILHADO
8. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DE PROGRAMA ANTIVÍRUS
9. DO CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO NO ÓRGÃO COMPETENTE
10. DO CANCELAMENTO
11. DA RETIRADA DO SITE DO AR E PEDIDO DE AUTORIDADES
12. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE
13. DA PENALIDADE E RESCISÃO
14. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA
15. DA MANUTENÇÃO DE DADOS
16. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA
17. DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL
18. PROTEÇÃO DE DADOS

19. DO REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA
20. 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		**Recebimento de boletos, senhas de acesso ao sistema do financeiro, alerta de inadimplência, alerta de desativação e comunicações destinado ao responsável financeiro.**

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

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

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

PRAZO DE VIGÊNCIA: 24 MESES

PLANOS EM SERVIDOR COMPARTILHADO

TIPOS DE PLANO	ESPECIFICAÇÕES	PREÇO	COBRANÇA
START	Hospedagem Compartilhada Plano Start Datacenter EUA com 2Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 4Gb de tráfego de dados mensal, limite de 3 contas de e-mail, limite de 1 conta de ftp, limite de 1 domínio para hospedagem, limite de 36 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$228,00	Anual
PLANO I PREMIUM AWS	Hospedagem Compartilhada Plano I Premium Amazon Web Services Brasil com 5Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 10Gb de tráfego de dados mensal, limite de 20 contas de e-mail, limite de 10 contas de ftp, limite de 10 domínios para hospedagem adicionais, limite de 240 e-mails enviados por hora, servidores de	R$75,20	Mensal

	DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center AWS em São Paulo. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.		
PLANO II PREMIUM AWS	Hospedagem Compartilhada Plano II Premium Amazon Web Services Brasil com 10Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 20Gb de tráfego de dados mensal, limite de 40 contas de e-mail, limite de 20 contas de ftp, limite de 20 domínios para hospedagem adicionais, limite de 480 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center AWS em São Paulo. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 140,00	Mensal
PLANO III PREMIUM AWS	Hospedagem Compartilhada Plano III Premium Amazon Web Services Brasil com 20Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 40Gb de tráfego de dados mensal, limite de 80 contas de e-mail, limite de 40 contas de ftp, limite de 40 domínios para hospedagem adicionais, limite de 960 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center AWS em São Paulo. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 240,00	Mensal
PLANO IV PREMIUM AWS	Hospedagem Compartilhada Plano IV Premium Amazon Web Services Brasil com 50Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 100Gb de tráfego de dados mensal, limite de 200 contas de e-mail, limite de 100 contas de ftp, limite de 100 domínios para hospedagem adicionais, limite de 1200 e-mails enviados por hora, servidores de	R$ 540,00	Mensal

	DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center AWS em São Paulo. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.		
PLANO V PREMIUM AWS	Hospedagem Compartilhada Plano V Premium Amazon Web Services Brasil com 100Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 200Gb de tráfego de dados mensal, limite de 400 contas de e-mail, limite de 200 contas de ftp, limite de 200 domínios para hospedagem adicionais, limite de 2400 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center AWS em São Paulo. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$700,00	Mensal
PLANO I	Hospedagem Compartilhada Plano I Datacenter EUA com 10Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 40Gb de tráfego de dados mensal, limite de 20 contas de e-mail, limite de 10 contas de ftp, limite de 10 domínios para hospedagem adicionais, limite de 240 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$37,60	Mensal
PLANO II	Hospedagem Compartilhada Plano II Datacenter EUA com 20Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 80Gb de tráfego de dados mensal, limite de 40 contas de e-mail, limite de 20 contas de ftp, limite de 20 domínios para hospedagem adicionais, limite de 480 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data	R$ 62,20	Mensal

	Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.		
PLANO III	Hospedagem Compartilhada Plano III Datacenter EUA com 40Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 160Gb de tráfego de dados mensal, limite de 80 contas de e-mail, limite de 40 contas de ftp, limite de 40 domínios para hospedagem adicionais, limite de 960 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 116,80	Mensal
PLANO IV	Hospedagem Compartilhada Plano IV Datacenter EUA com 100Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 400Gb de tráfego de dados mensal, limite de 200 contas de e-mail, limite de 100 contas de ftp, limite de 100 domínios para hospedagem adicionais, limite de 1200 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 216,00	Mensal
PLANO V	Hospedagem Compartilhada Plano V Datacenter EUA com 100Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 800Gb de tráfego de dados mensal, limite de 400 contas de e-mail, limite de 200 contas de ftp, limite de 200 domínios para hospedagem adicionais, limite de 2400 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center na Flórida, EUA. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte	R$336,00	Mensal

	técnico por telefone ou acesso remoto por mês.		
START BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano Start Datacenter Brasil com 2Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 4Gb de tráfego de dados mensal, limite de 3 contas de e-mail, limite de 1 conta de ftp, limite de 1 domínio para hospedagem, limite de 36 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$228,00	Anual
PLANO I BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano I com 5Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 10Gb de tráfego de dados mensal, limite de 20 contas de e-mail, limite de 10 contas de ftp, limite de 10 domínios para hospedagem adicionais, limite de 240 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$47,00	Mensal
PLANO II BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano II com 10Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 20Gb de tráfego de dados mensal, limite de 40 contas de e-mail, limite de 20 contas de ftp, limite de 20 domínios para hospedagem adicionais, limite de 480 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 87,50	Mensal
PLANO III BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano III com 20Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail,	R$ 150,00	Mensal

	40Gb de tráfego de dados mensal, limite de 80 contas de e-mail, limite de 40 contas de ftp, limite de 40 domínios para hospedagem adicionais, limite de 960 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 1 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.		
PLANO IV BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano IV com 50Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 100Gb de tráfego de dados mensal, limite de 200 contas de e-mail, limite de 100 contas de ftp, limite de 100 domínios para hospedagem adicionais, limite de 1200 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$ 337,50	Mensal
PLANO V BRASIL	Hospedagem Compartilhada Plano V com 100Gb de espaço para armazenamento de site e e-mail, 200Gb de tráfego de dados mensal, limite de 400 contas de e-mail, limite de 200 contas de ftp, limite de 200 domínios para hospedagem adicionais, limite de 2400 e-mails enviados por hora, servidores de DNS distribuídos. Servidor cloud localizado em Data Center no Brasil. Painel de Controle cPanel. 2 hora de suporte técnico por telefone ou acesso remoto por mês.	R$437,50	Mensal

SERVIÇOS DIVERSOS

TIPOS DE PLANO	ESPECIFICAÇÕES	PREÇO	COBRANÇA
CERTIFICADO SSL	Registro de ssl positive ssl do Comodo.	R$230,00	Anual

REGISTRO .BR	Registro de domínio extensão .br	R$60,00	Anual
REGISTRO .NET	Registro de domínio extensão .net	R$95,00	Anual
REGISTRO .ORG	Registro de domínio extensão .org	R$95,00	Anual
REGISTRO .COM	Registro de domínio extensão .com	R$95,00	Anual

ADICIONAIS

TIPOS DE PLANO	ESPECIFICAÇÕES	PREÇO	COBRANÇA
TRÁFEGO 10Gb	----------	R$28,00	Mensal
DISCO 5Gb	----------	R$22,00	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 'site' na rede;

1. 3. 3. Que caso o **CONTRATANTE** pretenda registrar nome de domínio próprio a **CONTRATADA** lhe fornecerá, sem qualquer custo adicional a necessária configuração de DNS;

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 “site” do **CONTRATANTE**, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de servidor

compartilhado ou cloud que, 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 cumulada 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 2.4, 2.4.1 e 2.4.2 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 compartilhado, 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 feita 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 ou pelo e-mail comercial@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 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. 2. 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. 3. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores.

3. 4. 4. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **CONTRATADA,** o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **CONTRATADA**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CONTRATANTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas 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. 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. 1. 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. 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.

4. 2. 1. 2. 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** 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) '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) '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) '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 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 do servidor compartilhado, inclusive retirando do ar os sites e/ou 'blog' do **CONTRATANTE**.

5. 1. 8. Responder com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de 'sites' e/ou 'blog', administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração dos '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 '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 do tamanho total da base de dados disponibilizada bem como o limites 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 compartilhado, 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 'site' 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, o qual será determinado por um relatório de incidente elaborado pela **CONTRATADA**.

6. 1. 7. Efetuar backup (cópia de segurança) do servidor compartilhado na hospedagem do 'site' e manter cada um dos backup efetuados, por 30 (trinta) dias de modo que no trigésimo primeiro dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação.

6. 1. 7. 1. O backup (cópia de segurança) será feito semanalmente, portanto, sempre será armazenado o conteúdo das últimas cinco semanas, portanto, caso haja problema técnico com o servidor, há possibilidade de recuperação.

6. 1. 7. 2. A restauração do backup, será de forma gratuita, uma única vez a cada 30 (trinta) dias. Sendo que, nas demais vezes em que o **CONTRATANTE** tiver necessidade deste serviço, será cobrado um adicional com as devidas horas técnicas.

6. 1. 8. Instalar no servidor, semanalmente, 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. 1. 9. Retirar imediatamente do ar o 'site' 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. 10. Providenciar a mudança de servidor do 'site' 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 COMPARTILHADO

7. 1. Uma vez que os servidores a serem utilizados para hospedagem do 'site' e do 'blog' será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros 'sites' instalados no mesmo servidor prejudiquem o **CONTRATANTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **CONTRATADA** a, além das demais medidas de prevenção constantes 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. Remanejar internamente os 'sites' e 'blogs' hospedados de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a consequente alteração do IP do servidor que hospeda o 'site';

7. 1. 4. Alterar o IP de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

8. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS

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

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 do **CONTRATANTE** de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

Parágrafo único. O programa de antivírus somente é incluso nos planos descritos neste instrumento, para os demais planos faz-se necessária a solicitação do cliente e referido pagamento pela inclusão do serviço.

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

9. 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.

9. 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.

9. 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.

10. DO CANCELAMENTO

10. 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 ficarão disponíveis por 30 (trinta) dias correspondentes ao período de manutenção dos dados de 'backup', sendo que no trigésimo primeiro dia a contar do cancelamento do contrato ou da cessação da prestação dos serviços de hospedagem, os dados do site hospedado anteriores à data de cancelamento ou de cessação do serviço serão apagados de forma definitiva e irreversível e não mais terão condição de serem recuperados, considerando-se perdidos para todo e qualquer efeito.

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

11. 1. Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação do 'site' hospedado e/ou 'blog' hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação ao **CONTRATANTE**.

11. 2. Na hipótese de solicitação de retirada ou 'site' hospedado e/ou 'blog' 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.

12. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

12. 1. As partes acordam que as informações constantes do 'site' hospedado e/ou 'blog' 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.

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 a mesma vier a ocorrer.

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

13. DAS PENALIDADES E RESCISÃO

13. 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.

13. 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.

13. 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. 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.

13. 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.

13. 2. 1. Os dias de suspensão do serviço não serão descontados nem por qualquer forma compensados em cobranças futuras.

13. 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.

13. 3. 1. Nos casos em que não houver aviso prévio, o serviço será cobrado no mês da solicitação do cancelamento.

13. 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 e o descumprimento pela **CONTRATADA** do acordo de nível de serviço.

13. 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**.

13. 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.

14. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

14. 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.

14. 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.

15. DA MANUTENÇÃO DOS DADOS

15. 1. A manutenção dos dados do 'site' e/ou 'blog' 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.

15. 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.

16. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA

16. 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.

16. 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 site hospedado e/ou servidor de e-mail, 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 , 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, 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;

16. 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**.

16. 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)

16. 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.

16. 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.

17. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

17. 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**.

17. 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) cometer qualquer ato que possa prejudicar a marca da **CONTRATADA**.

17. 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.

17. 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.

17. 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**.

17. 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.

18. PROTEÇÃO DE DADOS

18. 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].

19. DO REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

19. 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.

19. 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.

19. 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**.

19. 2. 2. Em qualquer das hipóteses previstas no item 17. 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.

20. FORO DE ELEIÇÃO

20. 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, 2 de set. de 2025.

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

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.