

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA EM DATA CENTER

### 1. DAS PARTES

**1.1.** Estes termos regulam o contrato de prestação de serviços de Hospedagem de Sites e/ou sistemas, Infraestrutura de Tecnologia através de Servidores Dedicados e/ou Cloud Computing estabelecido entre HOST ONE SERVICOS DE INTERNET LTDA., que utiliza o nome fantasia **HOST ONE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 05.843.101/0001-48, com sede na Rua Benjamim Dias, 81 – Bairro Barreiro de Baixo, CEP 30.640-520, na cidade de Belo Horizonte/MG, com inscrição estadual isenta, doravante designada **HOST**, e

1.2. DADOS DO CLIENTE		
<b>Razão Social:</b>		
<b>CNPJ:</b>	<b>Insc. Estadual:</b>	
<b>Endereço:</b>		
<b>Bairro:</b>	<b>CEP:</b>	
<b>Cidade:</b>	<b>UF:</b>	<b>País:</b>
<b>Representante:</b>		<b>CPF:</b>
<b>E-mail:</b>	<b>Telefone:</b>	

Doravante denominada, CLIENTE.

**1.3.** Com o aceite eletrônico dos serviços descritos neste contrato, mediante aceitação digital, e não oposição expressa e por escrito à confirmação contratual e/ou alteração contratual, a CLIENTE expressamente aceita, sem reservas ou ressalvas, todas e cada uma das cláusulas do presente contrato e as partes têm, entre si, justas e contratadas o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA EM DATA CENTER que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente:

### 2. CONCEITOS

Para os fins descritos no presente contrato as palavras abaixo relacionadas detêm os significados e conceitos aqui descritos:

**Acesso SSH:** Secure Shell (SSH) é um protocolo de rede criptográfico para operação de serviços de rede de forma segura sobre uma rede insegura. A melhor aplicação de exemplo conhecida é para login remoto a sistemas de computadores (servidores) pelos usuários.

**Aplicativos:** Software aplicativo, ou simplesmente aplicativo ou aplicação, é um programa de computador que tem por objetivo ajudar o seu usuário a desempenhar uma tarefa específica, em geral ligada a processamento de dados.

**Backup:** Cópia de segurança (em inglês: backup) é a cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados.

**Bancos de dados:** Bancos de dados (português brasileiro) são um conjunto de arquivos relacionados entre si com registros sobre pessoas, lugares ou coisas. São

coleções organizadas de dados que se relacionam de forma a criar algum sentido (Informação) e dar mais eficiência durante uma pesquisa ou estudo. São de vital importância para empresas e há duas décadas se tornaram a principal peça dos sistemas de informação. A principal aplicação de Banco de Dados é controle de operações empresariais. Alguns exemplos de Bancos de dados populares para a internet: Oracle, MySQL ou Microsoft SQL Server;

**Boots:** Ferramentas automáticas (robôs), programadas previamente, que executam determinadas ações em computadores/servidores ou softwares, sem intervenção direta de usuários.

**Cloud computing:** O conceito de computação em nuvem (em inglês, cloud computing) refere-se à utilização da memória ram e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet, seguindo o princípio da computação em grade, podendo ser acessível de qualquer parte do mundo.

**CPANEL:** cPanel é um sistema de gestão de hospedagem web, baseado no Linux que fornece uma interface gráfica e ferramentas de automação, projetadas para simplificar o processo de Hospedagem de um site da web. cPanel utiliza uma estrutura de 3 camadas que fornece recursos para administradores, revendedores e usuários finais, proprietários do Web site para controlar vários aspectos de administração de site (banco de dados, e-mail, arquivos, etc) e servidor através de um navegador da web padrão.

**Cracking:** É termo usado para designar a quebra (cracking) de um sistema de segurança de forma ilegal ou sem ética. Este termo foi criado em 1985 por hackers em defesa contra o uso jornalístico pejorativo do termo "hacker". A criação do termo pelos hackers reflete a forte revolta destes contra o roubo e o vandalismo praticados pelos crackers.

**CRM:** Customer Relationship Management (CRM) é um termo em inglês que pode ser traduzido para a língua portuguesa como Gestão de Relacionamento com o Cliente. Foi criado para definir toda uma classe de sistemas de informações ou ferramentas que automatizam as funções de contacto com o cliente. Estas ferramentas compreendem sistemas informatizados e fundamentalmente uma mudança de atitude corporativa, que objetiva ajudar as campanhas a criar e manter um bom relacionamento com seus clientes armazenando e inter-relacionando de forma inteligente, informações sobre suas atividades e interações com a empresa.

**Data Center:** Um centro de processamento de dados (CPD), também conhecido como data center, é um local onde estão concentrados os sistemas computacionais de uma empresa ou organização, como um sistema de telecomunicações ou um sistema de armazenamento de dados, além do fornecimento de energia para a instalação.

**DirectAdmin:** DirectAdmin é um sistema de gestão de hospedagem web, baseado no Linux que fornece uma interface gráfica e ferramentas de automação, projetadas para simplificar o processo de Hospedagem de um site da web. DirectAdmin utiliza uma estrutura de 3 camadas que fornece recursos para administradores, revendedores e usuários finais, proprietários do Web site para controlar vários aspectos de administração de site (banco de dados, e-mail, arquivos, etc) e servidor através de um navegador da web padrão.

**DDos:** Um ataque de negação de serviço (também conhecido como DoS Attack, um acrônimo em inglês para Denial of Service), é uma tentativa de tornar os recursos de sistemas indisponíveis para os seus utilizadores. Alvos típicos são servidores web, e o ataque procura tornar as páginas hospedadas indisponíveis na WWW. Não se trata de uma invasão do sistema, mas sim da sua invalidação por sobrecarga. Os ataques de negação de serviço são feitos geralmente de duas formas:

- (1) forçar o sistema vítima a reinicializar ou consumir todos os recursos (como memória ou processamento por exemplo) de forma que ele não possa mais fornecer seu serviço;
- (2) obstruir a mídia de comunicação entre os utilizadores e o sistema vítima de forma a não se comunicarem adequadamente.

**Disaster Recovery:** Recuperação de desastre (RD), do inglês disaster recovery (DR), envolve um conjunto de políticas e procedimentos para permitir a recuperação ou continuação da infraestrutura de tecnologia e sistemas vitais na sequência de um desastre natural ou provocado pelo homem. A recuperação de desastre foca na TI ou sistemas de tecnologia que suportam funções de negócio, em oposição à continuidade do negócio, que envolve manter todos os aspectos essenciais de um negócio em funcionamento apesar de eventos disruptivos significantes. A recuperação de desastre é, portanto, um subconjunto da continuidade do negócio.

**Disco rígido:** Disco rígido ou Hard Disk, popularmente chamado também de HD (derivação de HDD do inglês hard disk drive), "memória de massa" ou ainda de "memória secundária" é a parte do computador onde são armazenados os dados. O disco rígido é uma memória não-volátil, ou seja, as informações não são perdidas quando o computador é desligado, sendo considerado o principal meio de armazenamento de dados em massa. Por ser uma memória não-volátil, é um sistema necessário para se ter um meio de executar novamente programas e carregar arquivos contendo os dados inseridos anteriormente quando ligamos o computador. Existem vários tipos de interfaces para discos rígidos diferentes: IDE/ATA, Serial ATA, SCSI, Fibre channel, SAS.

**Dreamweaver:** O Adobe Dreamweaver, antigo Macromedia Dreamweaver é um software de desenvolvimento voltado para a web (criação de páginas de websites) criada pela Macromedia (adquirida pela Adobe Systems).

**ERP:** Planejamento de recurso corporativo (português brasileiro) (em inglês Enterprise Resource Planning; ERP) é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. A integração pode ser vista sob a perspectiva funcional (sistemas de finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras etc) e sob a perspectiva sistêmica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão etc).

**GigaBytes:** Gigabyte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades - S.I., que equivale a um bilhão (milhar de milhões) de bytes, ou seja, 1.000.000.000 bytes, ou ainda 10<sup>9</sup> bytes.

**Hacking:** Atividades de um Hacker. Hackers são necessariamente programadores habilidosos (mas não necessariamente disciplinados). Muitos são jovens, especialmente estudantes (desde nível médio a pós-graduação). Por dedicarem muito

tempo a pesquisa e experimentação, hackers tendem a ter reduzida atividade social e se encaixar no estereótipo do nerd. Suas motivações são muito variadas, incluindo curiosidade, necessidade profissional, vaidade, espírito competitivo, patriotismo, ativismo ou mesmo crime. Hackers que usam seu conhecimento para fins ilegais ou prejudiciais são chamados crackers.

**Hardware:** No âmbito eletrônico, o termo "hardware" é bastante utilizado, principalmente na área de computação, e se aplica à unidade central de processamento, à memória e aos dispositivos de entrada e saída. O termo "hardware" é usado para fazer referência a detalhes específicos de uma dada máquina. O conceito de recursos de hardware engloba todos os dispositivos físicos e equipamentos utilizados no processo de informações.

**HelpDesk:** Help desk (literalmente "balcão de ajuda") é um termo da língua inglesa que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, informática e tecnologias de informação, ou pré e pós vendas. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços a usuários), por meio de um sistema de gerenciamento de incidentes (ver ITIL) ou call center.

**Hospedagem de site:** Hospedagem de Sites é um serviço que possibilita a pessoas ou empresas com sistemas online a guardar informações, imagens, vídeo, ou qualquer conteúdo acessível por Web. Provedores de Hospedagem de Sites tipicamente são empresas que fornecem um espaço em seus servidores e conexão à internet a estes dados aos seus clientes.

**HTML:** HTML (abreviação para a expressão inglesa HyperText Markup Language, que significa Linguagem de Marcação de Hipertexto) é uma linguagem de marcação utilizada na construção de páginas na Web. Documentos HTML podem ser interpretados por navegadores (programa para navegar na internet, através de páginas HTML).

**Infraestrutura de Tecnologia:** Estrutura de Data Center onde estão localizados servidores, storages e equipamentos de Rede (Switches, Roteadores).

**IRCs:** Internet Relay Chat (IRC) é um protocolo de comunicação utilizado na Internet. Ele é utilizado basicamente como bate-papo (chat) e troca de arquivos, permitindo a conversa em grupo ou privada. Foi documentado formalmente pela primeira vez em 1993, com a RFC 1459.

**Linux:** Linux é um termo popularmente empregado para se referir a sistemas operacionais que utilizam o núcleo Linux. O núcleo (ou kernel, em Inglês) foi desenvolvido pelo programador finlandês Linus Torvalds, inspirado no sistema Minix. O seu código fonte está disponível sob a licença GPL (versão 2) para que qualquer pessoa o possa utilizar, estudar, modificar e distribuir livremente de acordo com os termos da licença.

**MegaBytes:** O megabyte (MB) é uma unidade de medida de informação que equivale a 1 000 000 bytes (segundo SI) ou a  $2^{20} = 1\,048\,576$  bytes, dependendo do contexto.

**Memória Ram:** É usada pelo processador para armazenar os arquivos e programas que estão sendo processados. A quantidade de RAM disponível tem um grande efeito sobre o desempenho, já que sem uma quantidade suficiente dela o sistema passa a usar memória virtual (armazenada em disco rígido), que é lenta. A principal característica da RAM é que ela é volátil, ou seja, os dados se perdem ao reiniciar o computador. Ao ligar é necessário refazer todo o processo de carregamento, em que o sistema operacional e aplicativos usados são transferidos do disco rígido para a memória, onde podem ser executados pelo processador.

**Painel do cliente:** Página de Internet utilizada para o CLIENTE solicitar suporte/ajuda à HOST através de Help Desk, visualizar suas contas e planos contratados, atualizar seus dados cadastrais, emitir seus boletos e notas fiscais ou ainda realizar pagamento de mensalidades.

**Painel de controle:** Página de Internet utilizada para gerenciar websites hospedados em determinado servidor, bem como modificar outras configurações como bancos de dados, e-mails, de uma forma simples evitando que se tenha que realizar tais ações via linha de comando diretamente no servidor.

**PLESK:** Plesk é um painel de controle que tem como função proporcionar ao cliente (de um plano de hospedagem) um ambiente gráfico para a configuração de parâmetros para contas de hospedagem em um determinado servidor. Através dele se gerencia o website, e-mails, bancos de dados, etc. É utilizado em servidores com sistema operacional Windows.

**Processamento:** O microprocessador, geralmente chamado apenas de processador, é um circuito integrado que realiza as funções de cálculo e tomada de decisão de um computador: processamento. Todos os computadores e equipamentos eletrônicos baseiam-se nele para executar suas funções, podemos dizer que o processador é o cérebro do computador/servidor por realizar todas estas funções.

**Scripts CGI, Perl, PHP, ASP, .Net, Java, Javascript:** Um scripting ou linguagem de script é uma linguagem de programação que suporta scripts, programas escritos para um sistema de tempo de execução especial que automatiza a execução de tarefas que poderiam alternativamente ser executadas uma por vez por um operador humano. Linguagens de script (ou linguagem de desenvolvimento em internet) são frequentemente interpretadas (ao invés de compiladas). São exemplos de linguagens de scripts: PHP, CGI-Perl, ASP, .Net, Javascript, Java.

**Servidor dedicado:** Servidor dedicado, nada mais é que um equipamento ligado 24 horas por dia em um link de internet de alta velocidade em uma empresa ou em um internet data center. É a preferida entre sites de alto tráfego, portais de conteúdo muito visitados ou por empresas que queiram hospedar suas aplicações aliando máxima performance com maior segurança e sigilo da informação hospedada. Ele é configurado para processar dados, permitir acesso a arquivos e ou permitir execução de softwares remotamente. Como exemplos temos, servidor de arquivos, servidor de banco de dados, servidor web, servidor de ftp, servidor de dns, servidor de email. Nos casos em que a hospedagem de sites compartilhada não mais suporta a aplicação web (seja um site, sistema ou até mesmo, fluxo de mensagens eletrônicas) devido ao alto consumo, a hospedagem dedicada é necessária.

**Servidor:** Um servidor é um computador de maior porte, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores, chamada de cliente. Esses serviços podem ser de naturezas distintas, como por exemplo, arquivos e correio eletrônico.

**SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol (abreviado SMTP. Traduzido do inglês, significa "Protocolo de transferência de correio simples") é o protocolo padrão para envio de e-mails através da Internet. É um protocolo relativamente simples, em texto plano, onde um ou vários destinatários de uma mensagem são especificados (e, na maioria dos casos, validados) sendo, depois, a mensagem.

**Software:** Software é uma sequência de instruções a serem seguidas e/ou executadas, na manipulação, redirecionamento ou modificação de um dado/informação ou acontecimento. "Software" também é o nome dado ao comportamento exibido por essa sequência de instruções quando executada em um computador ou máquina semelhante além de um produto desenvolvido pela engenharia de software, e inclui não só o programa de computador propriamente dito, mas também manuais e especificações. Para fins contábeis e financeiros, o software é considerado um bem de capital.

**Softwares de FTP:** Mecanismo para envio de arquivos (também recebimento) para um servidor na Web (Internet). Utiliza o protocolo FTP (File Transfer Protocol), que é um sistema instalado no lado do servidor.

**SPAM:** Spam é sinônimo de lixo eletrônico e designa mensagens de correio eletrônico com fins publicitários, não solicitadas pela parte que a está recebendo. Geralmente os spams têm caráter apelativo e na maioria das vezes são incômodos e inconvenientes

**Storage:** Storage é um hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores através de iSCSI ou fibra ótica. Ele é uma peça altamente redundante e oferece grande performance e garantia de disponibilidade e integridade dos dados. Um equipamento que possui alto custo financeiro, devido à qualidade que oferece.

**Tráfego mensal de dados:** é a soma de toda troca de informações, através da internet, em cada acesso à infraestrutura locada pela CLIENTE (acessos a websites, envio e recebimento de e-mails, acessos por cliente FTP, envio e recebimento de arquivos para o servidor, etc), em GigaBytes, entre o primeiro e último dia do mês.

**UPTIME:** Uptime, traduzido literalmente do inglês como "tempo em atividade", é a quantidade de tempo que um sistema de computador está ligado e desempenhando atividades computacionais sem descontinuidade deste estado de operação, ou seja, de forma ininterrupta. É o oposto de downtime que é o tempo que um sistema não está operacional.

### 3. OBJETO DO CONTRATO

**3.1.** O objeto do presente contrato é a prestação de serviços, locação e cessão de direitos de uso de infraestrutura computacional em DATA CENTER disponibilizados pela HOST a CLIENTE, para diversos fins, de acordo com a modalidade constante na descrição do serviço contratado.

**3.2.** O serviço ofertado pela HOST poderá ser prestado em diversas modalidades, cabendo a CLIENTE, quando da contratação deste, pelos meios disponibilizados, a escolha de uma dessas modalidades, denominadas pela HOST como “planos”. O Plano efetivo para este contrato está descrito em anexo a este contrato, ou na proposta de contratação de serviços enviada pela HOST a CLIENTE antes da efetivação deste contrato.

**3.2.1.** Toda e qualquer alteração da modalidade ou características do serviço contratado, poderá obrigar a CLIENTE ao pagamento dos custos da respectiva alteração.

**3.2.2.** Serviços adicionais não inclusos neste documento ou em seus anexos, serão prestados pela HOST exclusivamente à medida que forem requeridos de maneira expressa pela CLIENTE. Requeridos tais Serviços Adicionais, a CLIENTE expressamente aceitará, sem reservas ou ressalvas, todas e cada uma das cláusulas e condições dos respectivos serviços.

**3.3.** O serviço prestado pela HOST a CLIENTE terá limites de recursos computacionais (Processamento, memória ram, espaço em disco rígido), TRÁFEGO MENSAL DE DADOS, de acordo com o plano definido em anexo a este contrato, ou na proposta de contratação de serviços.

**3.3.1.** Para fins desse contrato, entende-se por “espaço em disco” o espaço físico disponível para a CLIENTE no disco rígido do servidor ou storage da HOST, contado em MegaBytes.

**3.3.2.** A metodologia utilizada em TRÁFEGO MENSAL está descrita no item 15 deste contrato.

## **4. PRAZO DE VIGÊNCIA**

**4.1.** O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de ativação dos serviços descritos no anexo 1 ou da assinatura deste contrato, caso os serviços já estejam previamente ativos;

**4.2.** O presente contrato será automaticamente renovado, por igual período, a menos que qualquer uma das Partes se manifeste, por escrito, a respeito do seu desinteresse na renovação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias contados da data do encerramento do período de vigência.

**4.3.** Caso haja atraso ou suspensão do pagamento, o serviço prestado pela HOST poderá ser interrompido, conforme descrito no item 5 deste contrato.

## **5. DO PAGAMENTO**

**5.1.** O valor da prestação de serviço será estipulado de acordo com a modalidade escolhida conforme anexo 1 do presente contrato.

**5.1.1.** O pagamento da mensalidade deverá ser realizado via boleto bancário, e terá como data de vencimento, o dia da ativação do serviço, mantendo-se este mesmo dia para as mensalidades futuras. A CLIENTE pode solicitar a alteração

do dia do vencimento, entendendo que será cobrada pro-rata de acordo com o novo dia escolhido.

**5.1.2.** No 10º dia de atraso da mensalidade, a prestação do serviço será interrompida de imediato pela HOST até que seja regularizado o pagamento, ficando o acesso a arquivos, informações, e e-mails referentes à conta da CLIENTE (e seus possíveis clientes, colaboradores, fornecedores) bloqueados.

**5.1.2.1.** Caso a CLIENTE comunique expressamente o atraso, com antecedência mínima de 05 dias do vencimento da mensalidade; poderá, a critério da HOST, continuar usufruindo do serviço prestado por um prazo máximo de 20 (vinte) dias. Findo esse, o serviço será interrompido impreterivelmente.

**5.1.2.2.** As mensalidades deverão ser pagas pela CLIENTE à HOST através de boleto bancário entregue com no mínimo de 5 dias de seu vencimento.

**5.1.2.3.** A HOST emitirá nota fiscal e/ou nota de débito correspondente a cada mensalidade paga, assim que o pagamento desta compensar.

**5.2.** Caso o pagamento não seja realizado em até 30 (trinta) dias após o vencimento da mensalidade, fica o presente contrato rescindido de pleno direito, tendo a HOST o direito de cobrar as devidas multas pela rescisão prévia do mesmo.

**5.2.1.** Ainda não transcorrido o prazo estipulado no item “4.2”, fica a critério da HOST renegociar o contrato e voltar a prestar o serviço da forma habitual, após o pagamento do débito.

**5.2.2.** Somente será possível a renegociação prevista no item “4.2.1” se os débitos já estiverem sido acertados pela CLIENTE.

**5.3.** Havendo atraso no pagamento das mensalidades ou demais valores acordados pelos contratantes (como exemplo, taxa cobrada sobre backups extras), a CLIENTE fica ciente e aceita que lhe será cobrada multa de 2% sobre o valor do débito e juros de 1% ao mês, proporcional ao período atrasado.

**5.4.** Os débitos somente serão considerados como quitados após a efetiva compensação bancária no sistema da HOST, o que pode demorar até 48 (quarenta e oito) horas úteis.

**5.5.** Os serviços adicionais solicitados pela CLIENTE, se for o caso, somente serão ativados após recebimento de comprovante de pagamento enviado pela HOST via e-mail, salvo acordo prévio entre as partes.

**5.6.** A HOST enviará avisos de lembrete de vencimento de mensalidades da CLIENTE antes e depois da data de vencimento das mesmas, exclusivamente através de e-mail.

**5.7.** A CLIENTE tem ciência e concorda que em razão da legislação vigente, parte dos serviços contratos serão faturados via Nota Fiscal e outra parte poderá ser faturado via Nota de Débito.

## **6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1.** A HOST opera como provedor de serviços de internet, através de disponibilização de infraestrutura compartilhada ou dedicada; possuindo para tanto, computadores/servidores de grande porte disponibilizados e utilizados como servidores interligados à Internet, proporcionando o envio e/ou recepção de informações, arquivos ou mensagens através de outros computadores conectados à rede mundial de computadores.

**6.2.** Para a utilização do serviço disponibilizado, a CLIENTE deverá ter acesso a computadores com acesso à internet previamente disponível, não tendo a HOST qualquer responsabilidade sobre esses itens ou sobre quaisquer problemas no acesso da CLIENTE ou seus usuários, causados pelo seu prestador de serviços de acesso à internet.

6.2.1.A CLIENTE poderá utilizar o sistema denominado “Painel de Controle”, disponibilizado pela HOST para controlar as diversas funções em servidor que lhe serão proporcionadas, desde realize a contratação do software denominado “Painel de Controle”.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DA HOST**

**7.1.** A HOST tem responsabilidade de proteger cada cliente, visando proporcionar os melhores serviços possíveis, adotando, para tanto, as políticas constantes nas cláusulas a seguir:

**7.2.** Viabilizar a conexão de seus Servidores à Internet como forma de operacionalizar o acesso da CLIENTE, administrando, inclusive, o ambiente em que este estiver alojado.

7.2.1. Zelar pela eficiência e efetividade de suas redes, adotando todas as medidas para evitar mau funcionamento das mesmas.

**7.3.** A HOST manterá o serviço descrito neste contrato sempre à disposição da CLIENTE, podendo, eventualmente, sofrer interrupções devido a: (a) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços (como por exemplo, ataques de hackers); (d) falta de fornecimento de energia elétrica; (e) interrupção ou suspensão dos serviços prestados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações; e (f) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet.

7.3.1. A HOST não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos no item “7.3”, ou daqueles em que não tenha concorrido exclusivamente para a verificação do dano e ou prejuízo.

7.3.2. O período em que o serviço não for prestado por problemas descritos no item “7.3, ‘c’, ‘d’ e ‘e’” poderá ser convertido em descontos a serem aplicados na próxima mensalidade da CLIENTE, proporcionalmente, de acordo com as cláusulas do capítulo 15 deste contrato.

**7.4.** A HOST compromete-se a localizar eventuais problemas de interrupção na transmissão de dados entre o Servidor que alojar o conteúdo da CLIENTE e a Internet.

**7.5.** A HOST compromete-se a realizar todos os esforços para bloquear os acessos indevidos e lesivos ao Servidor em que estiverem inseridos os Conteúdos e Sistemas da CLIENTE, sem contudo, responsabilizar-se por eventuais danos ou prejuízos decorrentes da transfiguração de dados presentes no servidor da CLIENTE através da Internet.

**7.6.** A HOST compromete-se a fornecer suporte técnico a CLIENTE consistente de informações de configuração de uso da infraestrutura contratada.

**7.6.1.** O suporte técnico somente será prestado via HelpDesk (uma interface gráfica utilizada através de página de internet que permitirá a CLIENTE, munido de seu login e senha, solicitar suporte e ajuda da HOST, recebendo suas respostas nesse mesmo ambiente mantido pela HOST), telefone, chat on-line (se houver disponibilidade de técnicos no momento), sempre em horário comercial. O Nível de Suporte Técnico será definido pelo serviço de Gerenciamento do servidor, contratado ou não pela cliente, e descrito na proposta de contratação ou no anexo deste contrato.

**7.6.1.1.** A primeira resposta dada a CLIENTE que solicitou suporte através da modalidade helpdesk poderá variar de 05 (cinco) minutos a 02 (duas) horas, em horário comercial, de acordo com a complexidade da questão a ser apurada.

**7.6.1.2.** O Prazo previsto no item “7.6.1.1” poderá ser excedido se a questão demandar uma análise técnica mais criteriosa, a critério da HOST; caso em que a CLIENTE será comunicado do fato via e-mail e através do próprio chamado aberto em no Help Desk da HOST.

**7.6.2.** Não está incluído na presente prestação de serviço o suporte técnico a desenvolvimento ou instalação de páginas HTML ou de scripts CGI, Perl, PHP, ASP, .Net, Java, Javascript, Bancos de dados Oracle, MySQL ou Microsoft SQL Server, ou qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet, nem mesmo operação de aplicativos com qualquer editar de páginas web, Dreamweaver, Softwares de FTP, Acesso SSH ou quaisquer outros.

**7.6.2.1.** O suporte técnico limita-se apenas a prestação do serviço de infraestrutura de tecnologia na Internet, não atendendo também a solicitações de alterações personalizadas em software da cliente como comércio eletrônico, website, sistemas ERP, CRM ou qualquer outro.

**7.7.** A HOST compromete-se a informar a CLIENTE com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência sobre eventuais interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 3 (três) horas de duração e que possam vir a causar prejuízos à operacionalidade do serviço contratado; salvo em casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento de nossa infraestrutura; caso em que serão realizadas as interrupções imediatamente, visando evitar maiores prejuízos a todos os envolvidos.

**7.8.** A HOST compromete-se a manter 1 (uma) cópia de backup dos arquivos que a cliente desejar e solicitar formalmente à HOST na ativação dos serviços, desde que a cliente contrate o Serviço de Backup.

**7.8.1.** Esta cópia backup será atualizada de acordo com o nível de serviço contratado para backup, constando o detalhamento do mesmo no anexo 1 deste contrato, o padrão é de 48 horas, sem interferência de feriados ou finais de semana, caso não haja outra periodicidade especificada.

**7.8.2.** Todos os arquivos armazenados no serviço de Backup ficarão disponíveis para serem restaurados, por um prazo máximo de 14 (quatorze) dias. Depois de transcorrido este prazo, tais arquivos serão removidos de nosso serviço de Backup e não estarão mais disponíveis para serem restaurados, pois, serão permanentemente excluídos, e a HOST não terá qualquer responsabilidade sobre os mesmos.

**7.8.3.** Arquivos alterados pela CLIENTE serão automaticamente atualizados pela HOST, no backup, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, devido a isto, caso necessite de algum backup de arquivo removido ou modificado, solicite-o o quanto antes.

**7.8.4.** Caso a CLIENTE necessite que algum arquivo seja restaurado, deverá solicitar à HOST imediatamente através do PAINEL DO CLIENTE.

**7.8.5.** A CLIENTE terá direito a restaurar um backup por semana, no caso de perda de dados causados por seu uso do sistema. A necessidade de restaurar mais de um backup por semana acarretará na cobrança de R\$ 20,00 (vinte reais) por cada nova restauração, total ou parcial.

**7.8.5.1.** A quantia referida no item “7.8.5” será cobrada junto da próxima mensalidade da CLIENTE.

**7.9.** A HOST não está obrigada a configurar ou fornecer qualquer serviço ou software que não esteja estabelecido neste contrato ou em uma posterior e eventual alteração contratual.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CLIENTE**

**8.1.** Visando manter uma maior segurança para as partes que aqui acordam, a CLIENTE deverá manter uma cópia, como backup, de todos os arquivos presentes em seu servidor na HOST, em seu computador, além do backup oferecido pela HOST, caso a CLIENTE contrate este serviço. A HOST oferece recursos através de seu painel de controle e servidor FTP para a cliente realizar backup de seus dados, de acordo com o plano contratado pela cliente.

**8.2.** A CLIENTE será vedada: (a) transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal do Brasil; (b) disponibilizar ou armazenar quaisquer materiais com direitos reservados, de propriedade intelectual ou com copyright, incluindo MP3, MPEG, ROM ou emuladores ROM, vídeos, animes, distribuição ou divulgação de senhas para acesso de programas alheios, difamação de pessoas ou negócios, alegações consideradas perigosas ou obscenas, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal; (c) promover ou

prover informação instrutiva sobre atividades ilegais, que promovam ou induzam dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo; (d) disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material que explore de alguma forma, crianças ou adolescentes menores de 18 (dezoito) anos de idade; (e) disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material de conteúdo grotesco ou ofensivo para a comunidade Web, que pode incluir, mas não se limitando a isso, fanatismo, racismo, ódio ou profanação; (f) transmitir, armazenar ou divulgar qualquer material relacionado a hacking/cracking ou pornografia infantil, incluindo links para outros sites com conteúdos semelhantes. (g) enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de um servidor da HOST. (os servidores da HOST são monitorados 24 (vinte e quatro) horas por dia quanto à utilização de SMTP e caracterizam como SPAM um único e-mail não solicitado de propaganda ou divulgação que seja enviado a qualquer recipiente) (h) enviar abusiva e generalizadamente e-mails, ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de qualquer outro servidor, externo a rede da HOST, com a intenção de promover qualquer domínio hospedado nos servidores da HOST, ou cujo e-mail de retorno pertença a um domínio hospedado nesses servidores. (i) tentar operar IRC ou bots de IRC em nossos servidores. (j) tentar, ou efetivamente quebrar as senhas ou invadir os sites ou servidores alheios, a partir de um servidor HOST. (k) fornecer à HOST dados falsos através do formulário de solicitação de serviços. (l) as CLIENTES da HOST somente poderão aceitar clientes que cumpram rigorosamente todas essas políticas de uso e será a própria CLIENTE a responsável pelo cumprimento dessas cláusulas pela parte de seus clientes, sob pena de receber as punições previstas nesse contrato, bem como toda a responsabilidade judicial, constatada a sua negligência ou má-fé.

**8.3.** O desrespeito às proibições indicadas nas alíneas “a” até “h” previstas na cláusula “8.2” do presente contrato, será punido com a imediata suspensão da prestação do serviço pela HOST, por um prazo de 24 (vinte e quatro) horas do website responsável pela ação, sem necessidade de aviso prévio.

**8.4.** Na eventual reincidência nas proibições mencionadas no item anterior a suspensão mencionada será majorada para 72 (setenta e duas) horas do website responsável pela ação, sem necessidade de aviso prévio.

**8.5.** O desrespeito às proibições indicadas nas alíneas “i” até “l” previstas na cláusula “8.2” do presente contrato, será punido com a justa rescisão contratual unilateral, cabendo à aplicação da multa prevista nas cláusulas “13.2 e 13.3”.

**8.6.** Fica estipulado que, visando manter uma maior segurança das partes que aqui acordam e de terceiros, a CLIENTE concorda e aceita que a HOST suspenda temporariamente o funcionamento de um site, grupo de sites ou mesmo servidor exclusivo da CLIENTE, caso os mesmos estejam sofrendo ataques, por parte de terceiros, via internet (DDOS ou DOS). Saliente-se que tal medida visa não só a proteção da HOST, mas também garantir a integridade e funcionamento de toda a rede, a outros clientes da HOST, inclusive do serviço prestado diretamente a CLIENTE.

**8.7.** Compete a CLIENTE contratante da HOST, informar aos seus clientes (ou terceiros) sobre eventuais interrupções na prestação de serviço em virtude da hipótese mencionada na cláusula “8.6” do presente contrato, bem como responsabilizar-se legalmente perante esses, caso, porventura, seja necessário.

## 9. DO NOME DE DOMÍNIO

**9.1.** O nome de domínio para seu website e de seus clientes é de responsabilidade exclusiva da CLIENTE, cabendo a ela verificar as condições legais do nome que emprega, bem como cobrir todas as despesas referentes ao registro e renovação do mesmo, se for esse o caso.

**9.2.** Será de inteira responsabilidade da CLIENTE, nas esferas penal e civil, o nome de domínio que adotar.

## 10. DA ALTERAÇÃO DO PLANO CONTRATADO

**10.1.** A alteração do plano contratado poderá ser efetuada a qualquer momento, porém a CLIENTE deverá solicitar tal alteração com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que a HOST possa preparar e efetuar as alterações técnicas necessárias, que serão efetivadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, quanto se tratar de configuração lógica (upgrade de link, sistema operacional, etc.). Quando se tratar de alteração de hardware (upgrade de disco, memória ram, etc.) o prazo é de até 60 (sessenta) dias úteis.

**10.2.** A CLIENTE que optar por alterar o plano fica ciente que tal ação implicará na cobrança pro-rata do novo plano contratado.

**10.3.** Eventuais encargos, referentes a essa possível alteração de plano, serão de responsabilidade exclusiva da CLIENTE.

**10.4.** A solicitação de alteração de plano contratado deverá ser realizada pela pessoa responsável pela assinatura deste contrato e somente através de Help Desk.

**10.5.** A redução de qualquer item plano contratado neste contrato acarretará na rescisão deste contrato, estando vigentes cláusulas de multa prevista na cláusula "13.2".

**10.6.** Caso a CLIENTE solicite a rescisão antecipada do contrato, após a assinatura deste contrato e antes da ativação dos serviços, a mesmo concorda que será plenamente aplicável a multa prevista na cláusula "13.2", utilizando como base para contagem de prazo contratual, a data de assinatura da PROPOSTA COMERCIAL e/ou do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

## 11. DO PAINEL DE CONTROLE

**11.1.** A medição de utilização de recursos do plano contratado, tais como espaço em disco será medido pela CLIENTE através da ferramenta "painel de controle". Este painel é voltado para clientes que contratam seu plano para Hospedagem de Sites na Internet e **é um item opcional**. Caso não utilize o serviço contratado para hospedagem de sites, não se aplica "painel de controle" e as cláusulas 11.2 e 11.3.

**11.2.** O "painel de controle" varia de acordo com o plano de hospedagem contratado pela CLIENTE, podendo ser CPANEL ou DIRECT ADMIN para usuários do sistema operacional Linux, PLESK para usuários do sistema operacional Windows.

**11.3.** Toda a manutenção do site da CLIENTE relativa a atividades tais como a criação de contas de e-mail, análise de estatísticas e recursos utilizados, deverá ser realizada exclusivamente através do “Painel de Controle”.

## **12. DAS GARANTIAS OFERECIDAS PELA HOST**

**12.1.** A HOST oferece garantia de UPTIME de 99,5%, a ser verificada através de medição estatística realizada através de ferramentas definidas e utilizadas internamente pela HOST, a ser apurada mensalmente. Esta garantia também abrange todos os serviços oferecidos pela HOST, tais como Dedicados, Cloud Computing e Data Center Virtual, porém não se aplica para os seguintes casos: falha causada por culpa da cliente, falha em sistema operacional ou aplicação da cliente, ataque de rede (DDos ou semelhante), falha causada por modificação no servidor solicitada pela CLIENTE, falha ou corrompimentos causados por falta de recursos no servidor (memória RAM contratada insuficiente, processador contratado insuficiente, falta de espaço em disco).

**12.1.1.** A garantia será excluída em caso de problemas de rede na conexão da CLIENTE até o datacenter, seja por motivos diversos como os relacionados a falhas gerais de rede, problemas na infraestrutura de operadoras de telefonia, qualquer falha na operadora de telefonia ou provedor da cliente, entre outros.

**12.1.2.** A garantia será excluída nas hipóteses de manutenção agendada ou manutenção emergencial.

**12.1.3.** A garantia também será excluída nos casos de suspensão dos serviços prestados por falta de pagamento ou infração contratual.

**12.1.4.** Para fins estatísticos de UPTIME, somente será monitorado o IP Principal do servidor da HOST em que a cliente estiver hospedado.

**12.1.5.** A garantia de UPTIME somente abrange conectividade IP (acessível ou não acessível) e não inclui a lentidão no acesso por parte da CLIENTE, que pode ser ocasionada por fatores fora do alcance da HOST.

**12.1.6.** A HOST disponibilizará em seu site a CLIENTE, um link para verificação das estatísticas em tempo real, e dos últimos 2 (dois) meses, para consulta, esse link estará disponível no PAINEL DO CLIENTE.

**12.1.7.** A HOST garante que o serviço será prestado e ficará ativo por 99,5% do período mensal contrato. Caso ocorram imprevistos, como indisponibilidade do serviço, manutenções emergenciais não programadas ou interrupções no fornecimento do serviço, que prejudiquem o período de UPTIME garantido acima, a HOST oferecerá a CLIENTE um sistema de descontos na mensalidade posterior da CLIENTE, de acordo com os seguintes parâmetros:

**12.1.7.1.** Quando o tempo “on line” do servidor da HOST for igual ou superior a 99,5%, não haverá qualquer desconto.

**12.1.7.2.** Quando o tempo “on line” do servidor da HOST for inferior a 99,5% e igual ou superior a 99,00%, será dado a CLIENTE desconto de 5% (cinco por cento) no valor de sua próxima mensalidade.

**12.1.7.3.** Quando o tempo “on line” do servidor da HOST for inferior a 98,9% e igual ou superior a 95,00%, será dado a CLIENTE desconto de 10% (dez por cento) no valor de sua próxima mensalidade.

**12.1.7.4.** Quando o tempo “on line” do servidor da HOST for inferior a 94,9% será dado a CLIENTE desconto de 20% (vinte por cento) no valor de sua próxima mensalidade.

**12.2.** A HOST garante que indenizará a CLIENTE em caso de prejuízo por indisponibilidade de serviço, decorrente da exclusiva falta de prestação de serviço pela HOST, sendo totalmente excluído desta indenização qualquer ocorrência decorrente das situações previstas na cláusula 7.3 do presente contrato, o montante máximo do valor integral do contrato acrescido de 20% sobre o mesmo.

## **13. DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**13.1.** É facultado às partes o direito de rescindir o presente contrato a qualquer tempo; o que deverá ser feito, se for por parte da CLIENTE, por meio de comunicação, através do PAINEL DO CLIENTE, justificando-se com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento da próxima mensalidade.

**13.2.** No caso de rescisão contratual, a parte que optou pela mesma deverá arcar com a multa rescisória do presente contrato, valor da multa detalhado na cláusula 13.3.

**13.3.** Em observância ao princípio da proporcionalidade, a multa prevista na cláusula anterior corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor total da mensalidade vigente, multiplicado pelo número de meses remanescentes para o término do prazo contratual, conforme a fórmula de cálculo abaixo:

$$V = VM \times 0,50 \times (NT - NO)$$

**13.3.1.** Onde:

**V** = Valor total da multa;

**VM** = Valor total da mensalidade vigente;

**NT** = Número total de meses do Contrato (ou do período prorrogado);

**NO** = Número de meses decorridos a partir da ativação ou prorrogação do Contrato, conforme o caso, até a data do término do Contrato ou período prorrogado;

**X** = Fator de multiplicação;

- = Fator de subtração.

**13.3.2. Exemplo** - Rescisão por parte da CLIENTE de um contrato de 12 (doze) meses, cuja mensalidade estipulada era de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) e já havia decorrido 4 (quatro) meses do contrato:

$$V = VM \times 0,50 \times (NT - NO)$$

$$V = 250 \times 0,50 \times (12 - 4)$$

**Valor da multa seria de R\$ 1.000,00 (um mil reais).**

**13.4.** Em qualquer hipótese de extinção do presente contrato, ressalva-se o direito das partes a pleitear indenização por perdas e danos eventualmente verificados, bem como o direito da HOST de receber, se necessário por via judicial, as quantias devidas e não pagas pela CLIENTE.

**13.5.** Pode vir a ocorrer o rompimento do contrato por solicitação do CLIENTE sem a cobrança da multa contratual, somente e se, a HOST não venha a fornecer um software ou serviço (que não esteja especificado neste contrato) solicitado pelo CLIENTE e que seja de extrema importância para o seu expediente, em tempo hábil de 15 (quinze) dias úteis após solicitação. É de obrigação do CLIENTE fornecer as especificações técnicas do software ou serviço requisitado e o prazo de 15 (quinze) dias úteis para que a HOST tenha tempo hábil para atender a demanda.

## **14. DO PAINEL DO CLIENTE**

**14.1.** A HOST oferecerá a CLIENTE acesso ao PAINEL DO CLIENTE, onde o mesmo poderá visualizar informações a respeito de todos os seus serviços contratados, obter segunda via de boleto, notas fiscais e faturas de pagamento.

**14.2.** O login e senha de acesso ao PAINEL DO CLIENTE, serão definidos pela HOST durante a abertura de sua conta e serão fornecidos a CLIENTE via e-mail.

**14.3.** A CLIENTE poderá alterar sua senha, através do próprio PAINEL DO CLIENTE, bem como cadastrar outros usuários responsáveis de sua empresa, tais como Financeiro, Técnico, etc.

**14.4.** A HOST reserva-se o direito de trocar a senha do PAINEL DO CLIENTE e qualquer outro painel de controle, a qualquer momento, hipótese em que informará a CLIENTE por e-mail a nova senha, exceto se o mesmo estiver com pagamentos em atraso.

**14.5.** A manutenção e guarda do login e da senha para acesso ao sistema é de exclusiva responsabilidade da CLIENTE; não cabendo á HOST nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido ou por eventuais prejuízos advindos em virtude de seu extravio.

## **15. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS**

**15.1.** Para o presente contrato, a HOST deve cumprir as seguintes metas de ANS no atendimento e resolução de problemas de seus serviços oferecidos a CLIENTE:

**15.1.1.** A identificação de um problema de hardware deve acontecer em até 3 (três) horas;

**15.1.2.** A resolução de um problema de Hardware deve acontecer em até 12 (doze) horas;

**15.1.3.** A identificação de um problema de Sistema Operacional em até 3 (três) horas;

**15.1.4.** A resolução de um problema de Sistema Operacional deve acontecer em até 6 (seis) horas;

**15.1.5.** A recuperação de um backup específico deve acontecer em até 24 (vinte e quatro) horas;

**15.1.6.** A recuperação total de um servidor por inteiro, “Disaster Recovery”, deve acontecer em até 48 (quarenta e oito) horas;

**15.2.** Caso não ocorra o cumprimento dos níveis de serviços estipulados na cláusula acima a HOST oferecerá a CLIENTE um sistema de descontos na mensalidade posterior da CLIENTE, de acordo com os seguintes parâmetros:

<b>Horas acima do estipulado no ANS</b>	<b>Desconto</b>
Até 3h acima	5%
Acima de 3h e até 5h	10%
Acima de 5h	20%

## **16. CONECTIVIDADE IP**

**16.1.** Para fins desse contrato, entende-se por “TRÁFEGO MENSAL DE DADOS” a soma de toda troca de informações, através da internet, em cada acesso à infraestrutura locada pela CLIENTE (acessos a websites, envio e recebimento de e-mails, acessos por cliente FTP, envio e recebimento de arquivos para o servidor, etc.), em GigaBytes, entre o primeiro e último dia do mês. Ao término de cada mês, serão somados todo o tráfego de saída e o tráfego de entrada do servidor da CLIENTE, apurando o valor total de uso; este total de uso será comparado ao limite contratado pela CLIENTE. Caso a quantidade TRÁFEGO MENSAL DE DADOS utilizada no mês em questão seja superior ao contrato pela CLIENTE, será cobrado TRÁFEGO EXCEDENTE, ao valor de R\$ 0,70 (setenta centavos) por cada GIGABYTE excedente.

**16.2.** A CLIENTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a alteração do TRÁFEGO MENSAL DE DADOS contratado, exceto para redução.

**16.3.** Não é permitida alteração prevista na cláusula anterior em um período inferior a 30 dias após a última modificação.

**16.4.** Em caso de SERVIDOR DEDICADO, DATA CENTER VIRTUAL ou SERVIDOR CLOUD, a redução de TRÁFEGO MENSAL DE DADOS não é permitida.

## **17. DO REAJUSTE ANUAL DA MENSALIDADE**

A cada ano completado deste contrato a contar da data de celebração do mesmo ou da data de ativação do serviço, o que ocorreu primeiro, as partes acordam que o valor dos serviços será reajustado de acordo com a variação do índice IGPM/FGV. Caso ocorrer a descontinuação do IGPM, será utilizado o novo índice que vier a substituí-lo.

## **18. DO REAJUSTE DE PREÇOS DE SERVIÇOS ADICIONAIS**

**18.1.** Alguns serviços adicionais oferecidos pela HOST neste contrato não tem seus custos controláveis por ela. Dito isto, alguns serviços adicionais, tais como licenciamento de software (Microsoft, Licença Cpanel, e outros) podem ter suas

políticas de preços modificadas pelos seus fabricantes/fornecedores. Mediante isto, a HOST pode, a qualquer momento, modificar os preços e condições dos serviços adicionais presentes neste contrato, desde que justificado e com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

**18.2.** O reajuste acima mencionado também é válido, caso ocorra grande variação de câmbio em nosso país, e o preço da licença de serviço adicional seja baseada em outra moeda.

## **19. DA RESPONSABILIDADE SOBRE TRIBUTOS**

**19.1.** Os tributos bem com os diversos encargos fiscais que forem devidos em virtude dos serviços previstos neste contrato serão de responsabilidade do contribuinte assim definido na norma tributária, sem direito a qualquer reembolso.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**20.1.** A declaração de nulidade ou invalidade, por sentença judicial, de quaisquer das cláusulas ou previsões contidas nesse contrato, ou em suas eventuais alterações, não afetarão a validade e eficácia daquelas cláusulas ou previsões que não tenham sido atingidas por dita nulidade ou invalidez.

**20.2.** Qualquer renúncia, por quaisquer das partes, de quaisquer dos direitos ou faculdades decorrentes deste Contrato deverão ser feitas por escrito e enviadas por e-mail.

**20.3.** Aplica-se a esse contrato o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, referentes ao “caso fortuito” e “força maior”.

**20.4.** Em todos os assuntos que seja necessário registro ou documentação ou qualquer outra prova material, tais como pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações, deverá ser adotado com meio hábil, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, o registro pela CLIENTE de sua solicitação no serviço de atendimento da HOST denominado Help Desk, acessível através do site da HOST ou pelo PAINEL DO CLIENTE, mediante utilização da senha de administração da CLIENTE.

**20.5.** Estas cláusulas e a confirmação contratual constituem manifestação expressa e válida da vontade de ambas as partes em relação às condições estabelecidas, substituindo toda e qualquer conversação, acordos orais ou escritos que por ventura tenham sido realizados em data anterior à assinatura do presente contrato.

**20.6.** Os contratantes reconhecem, a ferramenta de e-mail como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas neste contrato.

**20.7.** A HOST reserva-se o direito de mudar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem prévio aviso;

**20.8.** Caso seja introduzida alguma alteração nas políticas de uso, as novas cláusulas e condições alteradas passarão a ter validade após 30 (trinta) dias da data da alteração, as alterações realizadas serão notificadas via e-mail.

**20.9.** A CLIENTE afirma, tem ciência e concorda com o fato de que a HOST poderá deletar todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas em sua conta, se porventura a(s) conta(s) em questão estiver(em) suspensa(s) por falta de pagamento e/ou com atraso superior a mais de 30 (trinta) dias do vencimento.

**20.10.** A CLIENTE tem ciência e concorda com o fato de que a HOST poderá obter acesso e até mesmo deletar todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas na estrutura contratada pela CLIENTE junto à HOST, se porventura houver ordem ou solicitação de autoridades legalmente constituídas ou ordem judicial.

**20.11.** A CLIENTE se responsabiliza por todos os danos oriundos de sua indevida utilização dos serviços, e se compromete a indenizar e inocentar a HOST de qualquer reivindicação legal, incluindo-se as perdas e danos requeridos por terceiros.

**20.12.** A CLIENTE obriga-se a manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados. Toda e qualquer alteração deverá ser comunicada à HOST pela pessoa devidamente autorizada.

**20.13.** A CLIENTE tem ciência e concorda e obedecerá a política relativa ao spam aplicada pela HOST na prestação de seus serviços, política está disponibilizada para consulta em seu website.

**20.14.** Ao aceitar este contrato, você aceita também nossa Política de Privacidade e seus respectivos termos seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), disponível em: <https://hostone.com.br/politicadeprivacidade>.

## **21. DA LEI APLICÁVEL**

A Lei aplicável será a brasileira, no regimento do presente contrato.

## **22. DO FORO**

Fica eleito o foro da cidade de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões relativas ou oriundas do presente contrato, com renúncias pelas partes, de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.

Ao efetuar seu pagamento de mensalidade junto à HOST, o CLIENTE automaticamente aceita este contrato de prestação de serviços.