

## **Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem de Servidor**

Pelo presente instrumento particular, de um lado Central Server Informática Ltda., com sede à Rua Santa Catarina, 65, Conjunto 612-B, Curitiba, PR, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob o número 04.151.097/0001-94, doravante denominada CONTRATADA, e de outro lado, a CONTRATANTE qualificada no “TERMO DE CONTRATAÇÃO”, devidamente assinado por seus representantes legais, que é parte integrante do presente contrato, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

### **1. DO OBJETO DO CONTRATO**

1.1. O presente contrato tem por objetivo a prestação pela CONTRATADA do serviço de locação de recursos computacionais, de acordo com a configuração e do grau de exclusividade do servidor no Termo de Contratação, doravante designado como SERVIDOR, para utilização do cliente, e de acordo com a modalidade de gerenciamento definida pela CONTRATANTE.

### **2. DO PRAZO DO CONTRATO E RENOVAÇÃO**

2.1. O presente contrato é celebrado pelo período de duração inicial previsto no Termo de Contratação, integrante do presente contrato, a se iniciar na data de início da prestação dos serviços.

2.2. Findo o período de duração inicial, o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado com a efetivação do pagamento dos valores mensais do primeiro mês subsequente ao vencimento do período de duração inicial.

2.3. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no item 21, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

### **3. DO PREÇO**

3.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços de hospedagem de servidores, mensalmente, o valor constante no campo “Total dos pagamentos mensais” do Termo de Contratação.

3.2 A CONTRATADA emitirá a primeira cobrança no dia subsequente ao da ativação, com vencimento programado para 10 dias após sua emissão. O valor da primeira cobrança será composto da taxa de ativação, do proporcional dos recursos computacionais e serviços referente ao período entre a data de habilitação até o último dia do mês e do valor integral das licenças de software para o mês.

3.2.1. As cobranças subsequentes serão emitidas mensalmente no primeiro dia da prestação do serviço, com vencimento programado para 10 dias após a data de sua emissão.

3.4. Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data da celebração do contrato inicial, de acordo com a variação do índice IGPM/FGV, exceto as licenças de software, que serão regidas por contrato específico.

3.5. Em caso de aumento da alíquota dos impostos ou a imposição de novos tributos que venham a incidir sobre os serviços contratados, o valor ou valores adicionais serão repassados imediatamente para os preços dos serviços.

3.6. Todo e qualquer serviço solicitado pela CONTRATANTE que não esteja expressamente previsto neste contrato, somente será executado mediante aprovação de orçamento prévio, excetuando-se os serviços adicionais que integram o Termo de Contratação.

3.7. A inclusão de serviços adicionais que integram o Termo de Contratação se dará mediante solicitação realizada em página específica de auto-provisionamento de serviços pelo Painel de Controle do servidor com o registro do respectivo pedido de inclusão.

3.7.1. A partir do registro do pedido de inclusão dos novos serviços, os mesmos estarão definitivamente incorporados a este contrato. Caso a CONTRATANTE, por seu próprio interesse, vier a desistir da inclusão destes serviços, deverá conceder pré-aviso à CONTRATADA, na forma do item 15.1 e efetuar o pagamento pelo serviço durante o prazo do aviso prévio.

3.8. Caso a CONTRATANTE decida alterar os recursos computacionais e implique em haver dois servidores

ativos simultaneamente para a migração dos dados, a CONTRATANTE arcará com o custo de contratação de ambos os servidores.

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

4.1. Os pagamentos devidos pela CONTRATANTE em razão do presente contrato serão realizados por meio de cobrança bancária ou débito automático em conta bancária. Qualquer outra forma de pagamento não servirá como prova de quitação, sujeitando-se às regras de inadimplemento.

4.2. Nos pagamentos por cobrança bancária, a CONTRATADA enviará eletronicamente o boleto de cobrança bancária à CONTRATANTE via e-mail, para o endereço de e-mail de contato presente no Termo de Contratação. A CONTRATANTE desde já manifesta a sua concordância no recebimento da cobrança por e-mail.

4.2.1. O endereço de e-mail de contato para cobrança pode ser alterado através do painel de controle do "site".

4.2.2. A CONTRATADA oferece para a CONTRATANTE o acesso ao boleto de cobrança bancária de forma eletrônica através do painel de controle do "site", em extrato de pagamentos. O boleto de cobrança bancária fica disponível no dia seguinte da solicitação de serviços e/ou a partir do primeiro dia do mês, até a confirmação de recebimento do respectivo boleto. Após a confirmação de recebimento do boleto, o acesso ao boleto de cobrança bancária será bloqueado e será acrescentada a informação da data de pagamento do mesmo.

4.2.3. No caso da CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 07 dias antes da data do vencimento, deverá a mesma acessar o boleto bancário conforme o item 4.2.2 ou contatar a CONTRATADA e solicitar a 2ª via.

4.3. Nos pagamentos por débito automático em conta bancária, caso a CONTRATANTE faça opção por esta modalidade, deverá fornecer os dados referentes à conta bancária na qual deverá ocorrer o débito automático. Ao fornecer estes dados, a CONTRATANTE concede uma autorização permanente à CONTRATADA para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas desta conta bancária.

4.3.1. A CONTRATADA manterá em seus registros os dados da conta bancária fornecidos pela CONTRATANTE, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as renovações subseqüentes e o pagamento das faturas mensais, trimestrais, semestrais ou anuais.

4.3.2. Caso a conta bancária utilizada não seja de titularidade da CONTRATANTE, assume a CONTRATANTE plena responsabilidade civil e criminal perante o titular da conta bancária pela utilização levada a efeito.

4.3.3. A CONTRATANTE é responsável por solicitar a cessação dos débitos em sua conta bancária, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar a CONTRATANTE a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender a CONTRATANTE alterar a forma de pagamento de débito automático para outra forma de pagamento.

#### **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1. A CONTRATANTE deverá pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, inclusive os eventuais custos por utilização excedente.

5.2. A CONTRATANTE é responsável pela veracidade e exatidão das informações cadastrais fornecidas para a presente contratação e das alterações destas realizadas através do painel de controle do domínio, inclusive no que diz respeito à titularidade do domínio, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação destes dados, os serviços serem suspensos até que os dados sejam confirmados através da apresentação de documentos que esclareçam os pontos duvidosos ou contestados.

5.3. A CONTRATANTE é responsável em informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados presentes no Termo de Contratação, incluindo a troca dos endereços de e-mail. Caso a CONTRATANTE não proceda a atualização dos endereços de e-mail, todos os avisos e notificações enviados para os endereços informados e constantes no Termo de Contratação ou da última alteração registrada através do painel de controle do "site" serão considerados como válidos.

5.4. A CONTRATANTE responderá com exclusividade por todo conteúdo armazenado no servidor e caso hospede "sites", também irá responder igualmente pelo conteúdo dos "sites". A violação de qualquer legislação devido ao conteúdo armazenado que redundem em ação judicial ou administrativa de qualquer espécie, seja civil, criminal, tributária ou de qualquer outra espécie será de ônus exclusivamente da CONTRATANTE, a qual também responderá solidariamente por aquelas em que a CONTRATADA for chamada por infração cometida pela CONTRATANTE ou a elas der causa, resguardado o direito de regresso;

5.5. A CONTRATANTE é responsável por todos os atos praticados por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de “sites” eventualmente hospedados neste servidor, sendo que a CONTRATANTE responderá regressivamente em caso de condenação à CONTRATADA, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

5.6. É dever da CONTRATANTE adotar práticas de proteção que sejam necessárias para que o servidor não possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceiros, sob pena de suspensão imediata dos serviços contratados, independente de aviso ou notificação.

5.7. A CONTRATANTE deverá abster-se de armazenar e/ou veicular conteúdo por meio de páginas e/ou aplicativos no servidor e/ou de domínios vinculados a este, sob pena de suspensão imediata dos serviços contratados, independente de aviso ou notificação, que apresentem características como:

5.7.1. Ilegalidade de qualquer tipo, incluindo, mas não se limitando a atividades como a distribuição ou cópia não autorizada de programas, venda de drogas, produtos ou serviços ilegais, ou qualquer outra atividade que não esteja em conformidade com a legislação em vigor.

5.7.2. Material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material que afronte a moral e/ou os bons costumes.

5.7.3. Distribuição de mensagens não solicitadas (Spam), incluindo, mas não se limitando ao envio de mensagens de e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet News não solicitadas (comerciais ou não) a terceiros.

5.7.4. Conduta aética no envio de mensagens, incluindo, mas não se limitando ao envio de mensagens de e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet News consideradas aéticas ou ilegais, como: ameaças, perseguição, difamação, obscenidades ou pirataria de software.

5.7.5. Falsificação de identidade, incluindo, mas não se limitando ao envio de mensagens de e-mail ou Usenet News com o intuito de falsificar informações de endereçamento (remetente ou destinatário) ou construção de “site” visando falsificar identificação de função ou propriedade.

5.7.6. Violação de direitos autorais, incluindo, mas não se limitando à publicação de textos, imagens, músicas, vídeos, logomarcas, programas ou outros arquivos que violem ou promovam a violação de direitos autorais ou propriedade de terceiros. Esta proibição inclui a publicação de mensagens de e-mail privadas, sem a autorização expressa do remetente original.

5.7.7. Realização de ataques e invasões, incluindo, mas não se limitando à utilização de programas ou procedimentos para obtenção de informações privadas ou sigilosas, ou para paralisação, congestionamento ou deleção de sistemas ou recursos de terceiros ou da própria CONTRATADA.

5.7.8. Conduta inconveniente, incluindo, mas não se limitando a publicação de difamações, escândalos, material obsceno ou discriminativo que causem mal estar entre as pessoas.

5.8. A CONTRATANTE deverá respeitar integralmente a política antispam da CONTRATADA, presente no site [www.centralserver.com.br](http://www.centralserver.com.br), bem como aquele que eventualmente vier a substituí-lo e que passa a integrar o presente contrato. O envio de qualquer mensagem não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como Spam envolvendo a empresa da CONTRATANTE ou seu domínio e domínios adicionais é motivo para a suspensão imediata da prestação dos serviços ora contratados, independente de aviso ou notificação.

5.8.1. Na violação da política antispam também se incluem:

5.8.1.1. Não somente o envio de publicidade/propaganda não solicitada via e-mail como também o envio de qualquer tipo de mensagem não autorizada via e-mail ou qualquer outro tipo de mensagem eletrônica, de caráter geral que motive reclamação de qualquer destinatário ou de qualquer organismo ou indivíduo com funções de repressão e combate à prática de Spam.

5.8.1.2. A prática de qualquer ação da CONTRATANTE que venha a causar o bloqueio do endereço IP da CONTRATADA por qualquer órgão ou organismo antispam.

5.8.1.3. A prática de ações pela CONTRATANTE que gere a presunção, pela CONTRATADA, de prática de Spam, nos termos da política antispam.

5.9. A CONTRATANTE responderá perante a CONTRATADA, por qualquer multa ou penalidade que seja imposta por órgãos, organismos nacionais e internacionais em razão de práticas de Spam ou qualquer outra prática ilícita, e a CONTRATANTE fica obrigada a reembolsar à CONTRATADA, toda e qualquer taxa que a CONTRATADA despendeu para regularizar a situação.

5.10. A CONTRATANTE é responsável pelo pagamento de todas as taxas devidas à(s) entidade(s) de registro competente, do nome de domínio vinculado ao servidor, bem como de todos os domínios adicionais, caso existam.

5.10.1. A CONTRATANTE deve manter os seus dados cadastrais atualizados perante a(s) entidade(s) de registro de domínios.

5.11. A CONTRATANTE deverá abster-se de qualquer prática que possa prejudicar o funcionamento regular dos servidores, acima dos limites dos recursos computacionais contratados, sob pena de ficar a CONTRATADA desobrigada de garantir o nível de serviço.

5.11.1. Caso a CONTRATANTE faça uso de servidor compartilhado, com alocação de processamento e memória fazendo uso da tecnologia de virtualização e com alocação de espaço em um subsistema de disco compartilhado, a CONTRATADA fica desde já autorizada a adotar, mesmo que preventivamente, qualquer medida que se faça necessária para impedir que ocorra prejuízo ao funcionamento regular de algum dos servidores ou do subsistema de disco compartilhado, inclusive suspendendo o funcionamento do servidor, independente de aviso ou notificação. São vedadas à CONTRATANTE práticas que apresentem características como, porém não se limitando a estas:

5.11.1.1. Ultrapassar o limite de 10 transações de acesso, escrita ou leitura, um disco por segundo.

5.11.1.2. Ultrapassar a transferência média de 01 MB de dados em disco por segundo, escrita ou leitura, pelo período de 01 minuto.

5.11.2. Caso a CONTRATANTE faça uso dos serviços de e-mail nos servidores compartilhados de e-mail da CONTRATADA, fica a CONTRATADA desde já autorizada a suspender o serviço de e-mail, independente de aviso ou notificação, caso se verifique, dentro de critérios técnicos aferíveis da CONTRATADA, o uso do serviço de e-mail de forma que, por qualquer razão, prejudique ou possa vir a prejudicar o seu funcionamento.

5.11.3. Utilizar o serviço de e-mail de forma que, por qualquer razão, prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento regular dos servidores.

5.12. A CONTRATANTE deverá comunicar previamente à CONTRATADA qualquer circunstância previsível que possa sujeitar o servidor a uma carga não usual decorrente do aumento de visitação ou da implementação de recursos adicionais, sob pena de ficar a CONTRATADA desobrigada de garantir o nível de serviço.

5.13. A CONTRATANTE, ao utilizar os serviços de e-mail compartilhado, deve controlar a quantidade de mensagens de e-mail recebidas e armazenadas nas contas, de modo a não exceder os limites previstos no Termo de Contratação, sob pena de, caso qualquer destes limites seja isoladamente superado, as mensagens de e-mail excedentes em quantidade, espaço ou tempo serem perdidas, sem condições de recuperação, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer forma de responsabilidade pela perda de mensagens de e-mail decorrente exclusivamente do descumprimento pela CONTRATANTE de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.14. A CONTRATANTE ao ativar e usufruir do mecanismo antispam reconhece e concorda que podem ocorrer falhas na identificação de Spam, havendo mensagens legítimas sendo classificadas como "Possível Spam" e mensagens ilegítimas sem a devida classificação.

5.14.1. A CONTRATANTE ao ativar o mecanismo antispam e configurá-lo para que as mensagens classificadas como "Possível Spam" sejam encaminhadas para a pasta Spam do webmail, assume total responsabilidade pela leitura das mensagens de e-mail enviadas para esta pasta, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer forma de responsabilidade pela não leitura da mensagem e/ou perda de mensagens excluídas devido ao período máximo de permanência de mensagens na pasta Spam, conforme previsto no Termo de Contratação.

5.14.2. A CONTRATANTE assume total responsabilidade pelo acesso realizado a toda e qualquer mensagem recebida nas contas de e-mail, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer forma de responsabilidade pelo acesso realizado e por qualquer tipo de dano ou prejuízo que estas venham a causar à CONTRATANTE.

5.15. A CONTRATANTE deverá providenciar o licenciamento de todos e quaisquer programas que venham a ser instalados no servidor, arcando diretamente com os respectivos custos, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento de programas e softwares que vier a utilizar.

5.16. A CONTRATANTE não poderá adotar qualquer prática que possa causar instabilidade da conexão (link) fornecida pela CONTRATADA, sob pena de, em isto ocorrendo, a CONTRATADA fica autorizada a desconectar o servidor da rede, independente de qualquer aviso ou notificação.

5.17. A CONTRATANTE é responsável pela verificação periódica do espaço disponível para armazenamento de dados no servidor, e não ultrapassar o limite de 95% de ocupação deste espaço.

5.18. No caso de cancelamento deste contrato, a CONTRATANTE é responsável por toda a migração, transferência dos programas, dados e banco de dados do "site", por sua conta e risco, sob pena de, não o fazendo antes do cancelamento dos serviços, todos os dados serem excluídos, sem possibilidade de

recuperação.

5.19. A CONTRATANTE não poderá utilizar o servidor do presente contrato para operar qualquer tipo de jogo multi-usuário online, tais como, mas não restritos aos seguintes: Counter-Strike, Ultima Online, America's Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, dentre outros, bem como hospedar aplicativo Daemon de IRC (Internet Relay Chat), sob pena de suspensão imediata dos serviços contratados, independente de aviso ou notificação.

5.20. A CONTRATANTE deverá se assegurar, por seus próprios meios, de que as especificações do servidor contratado serão suficientes para atender a sua demanda, visto que apenas a CONTRATANTE tem o pleno conhecimento da sua utilização. Qualquer sugestão realizada pela CONTRATADA deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando a CONTRATANTE da obrigação ora prevista.

5.21. A CONTRATANTE não divulgará e nem vinculará, sob qualquer forma, o nome da CONTRATADA aos dados publicados em seu "site".

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1. São obrigações da CONTRATADA referente à locação dos recursos computacionais:

6.1.1. A CONTRATADA é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais descritos no Termo de Contratação.

6.1.2. A CONTRATADA prestará suporte técnico 24 horas por dia para pedidos através do Fale Conosco do Painel de Controle do site vinculado ao servidor ou pelo e-mail atendimento@centralserver.com.br. O suporte técnico por telefone será prestado das 08:00 às 22:00 horas de segunda a sexta e das 09:00 às 13:00 horas de sábado, exceto feriados brasileiros.

6.1.3. A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE, com 03 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que demandem um período superior a 06 (seis) horas e que possam causar prejuízo ao funcionamento do "site" hospedado.

6.1.3.1. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento do "site" hospedado, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo ao funcionamento do "site" hospedado.

6.1.3.2. As interrupções que causem prejuízo ao funcionamento do "site" hospedado e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas preferencialmente num período não superior a 06 (seis) horas, entre as 00h00min e as 06h00min.

6.1.3.3. A CONTRATADA não terá obrigação de informar previamente à CONTRATANTE sobre as interrupções necessárias em caso de urgência, assim consideradas aquelas que coloquem em risco o funcionamento regular dos servidores compartilhados e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, sendo que estas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à resolução dos problemas.

6.1.4. Caso ocorra denúncia ou constatação de que o "site" hospedado está sendo utilizado, mesmo sem o conhecimento da CONTRATANTE, para práticas ilícitas ou desautorizadas, a CONTRATADA suspenderá o funcionamento do "site" imediatamente, comunicando este fato à CONTRATANTE, para que esta possa adotar medidas necessárias para evitar a possibilidade destas práticas.

6.1.5. Monitorar o servidor em tempo integral. Para servidor de uso exclusivo, comunicar à CONTRATANTE, caso o mesmo apresente falhas de funcionamento.

6.2. São obrigações complementares da CONTRATADA, quando a CONTRATANTE optou pelo gerenciamento do servidor realizado pela CONTRATADA.

6.2.1. Gerenciar o servidor disponibilizado nos termos do presente contrato, com a função de monitorá-lo em tempo integral e efetuar intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas gerenciados pela CONTRATADA.

6.2.2. A CONTRATADA fornecerá suporte técnico à CONTRATANTE no que se refere às informações de configuração para publicação de páginas e programas, leitura e envio de mensagens de e-mail e sobre o acesso a outros serviços contratados, sem a inclusão do suporte ao uso de programas específicos. Não fazem parte do suporte a ser fornecido, suporte a programas que não são fornecidos pela CONTRATADA, como os de criação de páginas web, de FTP, programas ativados pelo Instalador de Aplicativos do Painel de Controle do "site", de e-mail, de desenvolvimento de programas web ou de banco de dados, que deverão ser obtidos pela CONTRATANTE com os devidos fabricantes ou distribuidores destes programas.

6.2.2.1 Fica a CONTRATADA autorizada a acessar os arquivos existentes no espaço de armazenamento de dados sempre que este acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.3. A CONTRATADA realizará cópias de segurança (backup) dos dados do servidor, de acordo com a opção de backup contratada pela CONTRATANTE. A não contratação de espaço pela CONTRATANTE para o armazenamento das cópias de segurança isenta a CONTRATADA de qualquer tipo de responsabilidade em manter a cópia de segurança dos dados, sendo a CONTRATANTE a única responsável pela não disponibilidade das cópias de segurança. Caso a CONTRATANTE faça a opção de backup no próprio servidor, também assume que qualquer problema físico nos discos onde se encontram armazenados os dados é de sua responsabilidade, isentando a CONTRATADA por qualquer perda de dados que ocorra por falha do servidor ou do subsistema de disco que faz uso.

6.2.3.1 O backup será realizado diariamente. Os dados da área de FTP e dos bancos de dados permanecerão disponíveis pelo período da opção de backup contratada, exceto os dados das contas de e-mail, que serão mantidos por 01 dia, sendo substituídos a cada novo backup.

6.2.3.2. A CONTRATADA fornece à CONTRATANTE, ferramenta para restauração do backup dos dados da área de FTP e do banco de dados MySQL através do painel de controle dos últimos 07 dias, desde que executado e disponível conforme definido no item 6.2.3. A CONTRATANTE pode realizar tantas restaurações de backup quanto convier, sem incorrer em nenhum custo.

6.2.3.3. Para a restauração do banco de dados PostgreSQL ou do banco de dados SQL Server e dos dados das contas de correio, a CONTRATANTE deverá fazer a solicitação através do painel de controle do "site". A CONTRATADA, para a primeira restauração de dados dentro do mês isentará a cobrança do serviço.

6.2.3.4. Para os dados do correio eletrônico, somente será realizado backup das mensagens de e-mail que se encontram nos servidores no momento do procedimento de backup. As mensagens retiradas do servidor não farão parte do backup. A CONTRATADA manterá o backup realizado na madrugada sendo que os backups realizados nas madrugadas anteriores são excluídos automaticamente.

6.2.4. A CONTRATADA instalará nos servidores atualizações de versões dos programas necessários ao funcionamento regular dos mesmos e manterá atualizados os programas de proteção contra invasões por terceiros não autorizados, comumente chamados de "hackers", no entanto, não sendo responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

6.2.5. A CONTRATADA informará à CONTRATANTE sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado aos servidores pelo conteúdo dos dados armazenados, bem como pelos programas usados no "site".

## **7. DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E DO MECANISMO ANTISPAM**

7.1. Caso a CONTRATANTE tenha optado em fazer uso dos serviços de e-mail nos servidores compartilhados de e-mail da CONTRATADA ou tenha contratado o serviço de gerenciamento de e-mail da CONTRATADA para o servidor, aplicam-se as condições a seguir:

7.1.1. A CONTRATADA mantém em uso um programa antivírus com atualizações constantes e um mecanismo antispam, com a função de propiciar segurança aos seus sistemas. Estes programas são disponibilizados à CONTRATANTE, para fazer a verificação das mensagens de e-mail recebidas pelas caixas postais contratadas.

7.1.2. A CONTRATADA irá utilizar o programa antivírus e o mecanismo antispam que melhor atenderem as suas expectativas técnicas e é livre para fazer qualquer escolha.

7.1.3. A CONTRATADA informa que o programa antivírus não representa proteção integral contra vírus de computador, visto que as assinaturas para proteção contra vírus são criadas após a existência dos vírus.

7.1.4. A CONTRATADA informa que o mecanismo antispam pode apresentar falhas na identificação de Spam, podendo haver mensagens legítimas identificadas como "Possível Spam" e mensagens ilegítimas sem a devida identificação.

7.1.5. A CONTRATADA não é responsável por qualquer dano ou prejuízo decorrente da decisão do CONTRATANTE de baixar e enviar arquivos e programas que possam estar contaminados por vírus ou qualquer outro código malicioso de computador, ou acessar links que apontem para web sites falsificados ou maliciosos.

7.1.6. A CONTRATANTE é a única responsável por baixar arquivos e programas, anexado ou com links nas mensagens de e-mail recebidas, estando ciente do risco da possibilidade de se instalar algum vírus ou código malicioso em seus computadores, ou acessar web sites falsificados ou maliciosos.

## **8. DAS ALTERAÇÕES DO ENDEREÇO IP DO SERVIDOR**

8.1. Fica facultado à CONTRATADA alterar o endereço IP (Internet Protocol) do servidor, mediante comunicação prévia desta alteração à CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

## **9. DAS SENHAS**

9.1. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE a definição da política de privacidade para utilização de todas as senhas enviadas pela CONTRATADA, providenciando a alteração assim que recebidas.

9.2. Todas as senhas fornecidas pela CONTRATADA podem ser alteradas a qualquer momento pela

CONTRATANTE. Para garantir a privacidade das senhas, as mesmas são armazenadas através de um processo criptográfico, impedindo sua identificação.

9.3. Na modalidade em que o gerenciamento do servidor é realizado pela própria CONTRATANTE (cliente), a CONTRATADA efetuará a instalação da configuração básica do sistema operacional e enviará à CONTRATANTE, através do e-mail do responsável constante no Termo de Contratação integrante do presente contrato, a senha de administração do servidor, o código de identificação do usuário e a respectiva senha para acesso ao painel de controle do servidor.

9.4. Na modalidade em que o gerenciamento do servidor é realizado pela CONTRATADA, esta efetuará a configuração necessária para ativar os serviços contratados. Na ativação dos serviços, a CONTRATADA enviará para a CONTRATANTE através do e-mail do responsável constante no Termo de Contratação integrante do presente contrato, o código de identificação do usuário e a senha temporária para acesso ao painel de controle do domínio e aos serviços de FTP.

9.4.1. A CONTRATANTE poderá alterar a senha a qualquer momento. Para garantir a privacidade da senha, a CONTRATADA armazena a mesma através de um processo criptográfico, impedindo a sua identificação.

9.4.2. Caso a CONTRATANTE não tenha acesso à senha cadastrada por qualquer motivo, ela poderá solicitar à CONTRATADA a sua substituição. A alteração deverá ser solicitada por um dos endereços de e-mail cadastrados como contato da CONTRATANTE, conforme o item 10. A CONTRATADA irá confirmar se a origem da mensagem é legítima e somente após a comprovação da legitimidade, encaminhará a nova senha ao endereço de e-mail que realizou a solicitação.

9.4.3. Caso a CONTRATANTE não tenha acesso a nenhum dos endereços de e-mail, a entrega da senha somente será possível depois da comprovação de que a solicitação está sendo realizada pelo CONTRATANTE. Esta comprovação deverá ser realizada, mediante a apresentação de documentos comprobatórios sobre a legitimidade do solicitante.

## **10. DOS ENDEREÇOS DE E-MAIL DE CONTATOS DA CONTRATANTE**

10.1. A CONTRATANTE, a partir do painel de controle do domínio, por seu próprio critério, poderá alterar os nomes de contato e respectivos endereços de e-mail, sendo que os endereços de e-mail terão as seguintes atribuições:

10.1.1. Endereço de e-mail do contato do domínio: É o endereço de e-mail do responsável principal do domínio e recebe todas as notificações e comunicados de cunho técnico e comercial enviadas pela CONTRATADA, referentes à ativação, alteração, suspensão, cancelamento de serviços e/ou domínio, senhas e alteração de senhas, contratação adicional de serviços, inclusive as notificações de faturas de pagamento em atraso, porém não se limitando a estas. Este endereço de e-mail está autorizado pela CONTRATANTE a solicitar a troca da senha do painel, aprovar a contratação e cancelar serviços, inclusive este contrato. Todas as solicitações a partir deste endereço de e-mail representarão a vontade expressa da CONTRATANTE, sendo que o responsável pelo uso deste endereço de e-mail representa a CONTRATANTE, e por ela, assume todos os encargos decorrentes deste contrato.

10.1.2. Endereço de e-mail do contato administrativo: É o endereço de e-mail do responsável administrativo da CONTRATANTE e recebe todos os comunicados de cunho técnico e comercial enviadas pela CONTRATADA. Este endereço de e-mail está autorizado pela CONTRATANTE a solicitar a troca da senha do painel, aprovar a contratação e cancelar serviços, inclusive este contrato. Todas as solicitações a partir deste endereço de e-mail representarão a vontade expressa da CONTRATANTE, sendo que o responsável pelo uso deste endereço de e-mail representa a CONTRATANTE, com os mesmos poderes do endereço de e-mail para contato sobre o domínio, e por ela, assume todos os encargos decorrentes deste contrato. Este endereço de e-mail recebe as notificações de pagamentos em atraso e de suspensão.

10.1.3. Endereço de e-mail do contato de Cobrança: É o endereço de e-mail para o qual são enviadas as notificações para a CONTRATANTE realizar os pagamentos à CONTRATADA. Adicionalmente este endereço de e-mail recebe as notificações de suspensão de serviços por falta de pagamento.

10.1.4. Endereço de e-mail do contato técnico: É o endereço de e-mail do responsável técnico da CONTRATANTE e recebe todos os comunicados de cunho técnico e comercial enviadas pela CONTRATADA. Este endereço de e-mail está autorizado pela CONTRATANTE a solicitar a troca da senha do painel, aprovar a contratação e cancelar serviços, inclusive este contrato. Todas as solicitações a partir deste endereço de e-mail representarão a vontade expressa da CONTRATANTE, sendo que o responsável pelo uso deste endereço de e-mail representa a CONTRATANTE, com os mesmos poderes do endereço de e-mail para contato sobre o domínio e do endereço de e-mail de contato administrativo, e por ela, assume todos os encargos decorrentes deste contrato. Este endereço recebe as notificações de pagamentos em atraso e de suspensão.

## **11. CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR NA ENTIDADE DE REGISTRO DE DOMÍNIO**

11.1. Caso a CONTRATANTE não seja o titular do domínio vinculado ao servidor contratado na entidade de registro de domínio, declara esta, sob as penas da lei civil e criminal, manter relação jurídica contratual com

o titular do domínio que lhe permita utilizar o nome do domínio descrito no Termo de Contratação que é parte integrante deste contrato.

11.2. Somente a CONTRATANTE terá, em regra, acesso à senha do painel de controle do “site” e conseqüentemente às demais senhas.

11.3. A CONTRATANTE declara ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso o titular do domínio na entidade de registro, devidamente comprovado, requisiite por escrito o acesso aos dados armazenados, a CONTRATADA atenderá tal requisição, fornecendo ao titular do domínio na entidade de registro a senha do painel de controle do “site”.

11.4. A CONTRATANTE declara assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a CONTRATADA por qualquer prejuízo a esta, causado em decorrência do vínculo da CONTRATANTE com o titular do domínio na entidade de registro, obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

11.5. A CONTRATANTE também declara assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio na entidade de registro, por prejuízos causados a este, caso o serviço seja suspenso em razão da infração de alguma das cláusulas e condições do presente contrato, que ela, a CONTRATANTE, der causa, obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

## **12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

12.1. O acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) representa a garantia possível de prestação de determinado serviço dentro de condições estabelecidas. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo da CONTRATANTE e previstas no presente contrato, tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um nível de serviço de acordo com o especificado no Termo de Contratação integrante deste contrato.

12.2. A CONTRATADA deverá fornecer descontos proporcionais, na hipótese de ocorrência de interrupções, cuja duração ocasione o não atendimento do percentual do nível de serviço, desde que as referidas interrupções sejam notificadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE, no prazo de até 07 (sete) dias, contados da data da ocorrência.

12.3. Não serão computadas como período de interrupção para o cálculo do percentual do nível de serviço, as interrupções ocasionadas por:

12.3.1. Falha na conexão Internet fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, cuja CONTRATADA não tenha dada causa;

12.3.2. Falhas de programação do “site”, de responsabilidade da CONTRATANTE, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.

12.3.3. Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos dos itens 6.1.3, 6.1.3.1, 6.1.3.2 e 6.1.3.3.

12.3.4. Interrupções diárias para realização de ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 00:00 e 06:00 horas da manhã.

12.3.5. Interrupções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, com o objetivo de evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a aplicar correções de segurança (patches).

12.3.6. Sobrecarga de tráfego decorrente de um DoS (Denial of Service). Neste tipo de situação a CONTRATADA fica autorizada a desconectar o servidor da conexão internet, para garantir a estabilidade desta conexão.

12.3.7. Exceder a capacidade de 90% de cada partição do disco/espço alocado do servidor.

12.3.8. Escolha, pela CONTRATANTE, de servidor com configuração abaixo da necessidade para atender a demanda de sua utilização.

12.3.9. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridade competente, ou por descumprimento das obrigações contratuais.

12.3.10. Omissão da CONTRATANTE em comunicar previamente o aumento de tráfego previsto na cláusula 5.12 do presente contrato.

12.3.11. Suspensão ocasionada por prática que prejudicou o funcionamento regular dos servidores conforme especificados no item 5.11 do presente contrato.

## **13. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DE AUTORIDADES**

13.1. A CONTRATANTE declara ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada de operação do servidor ou de veiculação do “site” hospedado por força deste contrato, a CONTRATADA irá

cumprir a referida ordem judicial, independente de qualquer notificação prévia.

13.2. Nas solicitações de retirada de operação do servidor ou de veiculação do "site" originada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção ao consumidor, economia popular, infância e juventude ou de qualquer outro interesse público, a CONTRATANTE será notificada sobre a mesma. A CONTRATANTE terá o prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a notificação, para apresentar ordem judicial com autorização para continuar a operação do servidor ou a veiculação do "site", impugnando a solicitação de suspensão. Após este prazo, a CONTRATADA irá cumprir a referida solicitação, independente de qualquer nova notificação.

#### **14. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

14.1. Os dados armazenados no servidor (arquivos, páginas, aplicativos web e banco de dados), o conteúdo das mensagens e contas de e-mail estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, exceto nos casos de ordem, pedido ou determinação judicial de qualquer espécie ou nos casos de ordem, pedido ou determinação de autoridades públicas com o fim de esclarecer fatos, circunstâncias, instruir investigação, inquérito ou denúncia.

14.2. A CONTRATADA não será responsável por qualquer violação de dados armazenados e de mensagens de e-mail resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem de violações resultantes de ação criminosa ou irregular de terceiros (hackers) que estejam fora dos limites de previsibilidade técnica do momento em que ocorrer(em) o(s) ato(s).

#### **15. DENÚNCIA, RESCISÃO CONTRATUAL E PENALIDADES**

15.1. O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, a qualquer tempo, desde que informado por escrito, inclusive por meio de e-mail, à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

15.1.1. Caso a rescisão seja solicitada no período de duração inicial do contrato, a parte denunciante arcará com multa de 30% sobre o valor das mensalidades faltantes.

15.1.2. Caso a rescisão seja solicitada após o período de duração inicial do contrato e respeitada a antecedência de 30 dias, a rescisão se dará pelo transcurso do prazo, sem nenhum ônus para qualquer das partes.

15.1.3. Caso a CONTRATADA constate que os recursos computacionais do servidor escolhido pela CONTRATANTE são insuficientes para a utilização do servidor, fica assegurado à CONTRATADA o direito de cancelar o presente contrato a qualquer tempo, independente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização.

15.2. Além do previsto no item 15.1, o presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes contratantes, uma vez verificada a ocorrência do seguinte:

15.2.1. Quando ocorrer inadimplemento de qualquer obrigação estabelecida nos itens 5 e 6 deste contrato, independentemente de aviso ou notificação.

15.2.2. Quando ocorrer falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou concordata preventiva de qualquer das partes.

15.3. Ocorrendo a renúncia do presente contrato por parte da CONTRATANTE não será restituída nem parcial ou proporcionalmente o pagamento dos serviços referentes à periodicidade de pagamento em que a renúncia foi efetivada. Para os planos com pagamento de periodicidade mensal, caso o pedido de rescisão do contrato não tenha sido solicitado até 30 dias antes do final da vigência da periodicidade atual, a CONTRATANTE deverá pagar o período proporcional para completar 30 dias da data de solicitação de renúncia. A critério da CONTRATANTE, a mesma poderá usufruir dos serviços até o final da periodicidade paga.

15.4. Pela falta de qualquer pagamento, a CONTRATANTE sujeitar-se-á à multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração do mês, ambos aplicados sobre o valor em atraso corrigidos conforme o índice de correção aplicado neste contrato (IGPM/FGV).

15.5. Independentemente das penalidades moratórias elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 05 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados, com incidência de multa compensatória de 20% (vinte por cento) prevista adiante sobre o valor em atraso.

15.6. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, nos termos da cláusula 15.2, a parte que der causa à rescisão será responsável pelo

pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (dez por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal, tudo o que tiver sido pago pela CONTRATANTE à CONTRATADA em razão do mesmo nos últimos 12 meses ou no efetivo prazo de vigência, caso este tenha sido inferior a 12 meses, com renúncia recíproca das partes a haver indenização complementar a qualquer título ou por qualquer justificativa.

## **16. RESTAURAÇÃO DE CONTRATO RESCINDIDO**

16.1. Na hipótese de rescisão do presente contrato por falta de pagamento de qualquer verba devida pela CONTRATANTE, caso o servidor contratado tenha ainda todos os dados inalterados após o cancelamento e caso a CONTRATANTE manifeste expressamente seu desejo de revalidar o contrato, tornando-o efetivo novamente e pague os valores em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a restauração (represtinação) do presente contrato, que voltará a vigorar em todos os seus termos expressos, desde que haja condições técnicas para tanto.

16.2. O reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 24 horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

## **17. DA COMUNICAÇÃO**

17.1. Os contatos e a comunicação entre as partes se fará por correio eletrônico (e-mail), sendo este o meio de comunicação aceito pelas partes como meio hábil para esta finalidade.

17.2. Os endereços eletrônicos de contatos da CONTRATANTE são aqueles que estão cadastrados no painel de controle do servidor, de acordo com o item 10.

## **18. DA NÃO PRESERVAÇÃO DOS DADOS**

18.1. Findando este contrato, seja por qualquer motivo, os dados armazenados serão excluídos 03 dias corridos após o cancelamento dos serviços, independente de qualquer notificação. Após a exclusão, não há possibilidade de se recuperar os dados armazenados.

## **19. DO CONTEÚDO DIVULGADO PELA CONTRATANTE**

19.1. Entende-se por “conteúdo do servidor e/ou do site” para fins de aplicação do disposto no item 5 (cinco) supra e seus subitens, toda e qualquer informação, comentário, opinião, crítica, notícia, fato, mensagem, imagem, som, obra musical, literária, marca, ou qualquer outra protegida pela legislação de direito intelectual, oferta comercial de produtos e/ou de serviços que forem formuladas e/ou transitarem e/ou permanecerem a qualquer título, no “site” armazenado, sejam inseridas pela CONTRATANTE, e/ou por terceiros.

## **20. DECLARAÇÃO DA CONTRATANTE**

20.1. A CONTRATANTE declara possuir a licença de uso de todos os programas de computador (softwares) de sua responsabilidade que serão instalados no servidor, bem como será responsável por obter a licença de uso de qualquer outro programa de computador (software) que vier a instalar, sendo que a CONTRATANTE assume de forma integral e exclusiva a responsabilidade de licenciamento de todos os programas de computador (softwares) que forem instalados no servidor.

## **21. REGISTRO E ALTERAÇÕES**

21.1 O presente contrato é celebrado a partir da aprovação eletrônica do Termo de Contratação, de modo que não existe via contratual assinada. Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento da CONTRATANTE quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações serão registrados em Cartório de Títulos e Documentos de Curitiba, Capital, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constarão do contrato visualizado no “site” [www.centralserver.com.br](http://www.centralserver.com.br).

21.2 A CONTRATADA poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do item 2.3, supra, se dará de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

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

21.3.1 Caso ocorra a continuidade da prestação desse (s) serviço(s), essa prestação será regulada:

21.3.1.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigente por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi

ofertado, e;

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

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

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

## **22. DA NOVAÇÃO**

22.1. A tolerância, por qualquer das partes, ao exigir o cumprimento e condições aqui acordadas, não será entendida como novação ou renúncia, podendo a parte prejudicada exercer seus direitos a qualquer tempo.

## **23. FORO DE ELEIÇÃO**

23.1 Fica eleito o foro de Curitiba, Paraná, para nele serem dirimidas todas as dúvidas ou litígios decorrentes da execução deste contrato.

Curitiba, 06 de dezembro de 2.009.

**Central Server Informática Ltda.**