

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE CLOUD SERVER

SUMÁRIO:

1 – ATIVAÇÃO DO CADASTRO	
2 – DURAÇÃO DO CONTRATO E PREÇOS	
3 – FORMAS DE PAGAMENTO	
4 – OBRIGAÇÕES DAS PARTES	
5 – IP DE INTERNET PÚBLICA DO SERVIDOR	
6 – UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOBRE ELAS	
7 – RECISÃO DE CONTRATO	
8 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO / SLA / SERVICE LEVEL AGREEMENT	
9 – UTILIZAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO	
10 – FORO DO CONTRATO	
11 – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS	

Considerações deste contrato: A **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo de tecnologia e informática com “Hospedagem de Servidores” e “Data Center”, e mantém a capacidade de disponibilizar equipamentos para o **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** neste contrato opera sob a razão social ‘ROCAFE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA’, sendo o nome fantasia ‘LOOPHOST SERVIÇOS DE INTERNET’ ou ‘VELOWEB IDC’ e suas variantes, todos operados pelo Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) número 13.261.652/0001-21, com sede em TAQUARA – RIO GRANDE DO SUL. O **CONTRATANTE** é qualquer pessoa física ou pessoa jurídica que contratar, assinar, alugar ou usufruir da estrutura mantida pela **CONTRATADA**.

Após a contratação e pagamento do serviço especificado neste contrato, pelo **CONTRATANTE**, estará assumido que este contrato foi lido em sua íntegra e que concorda em todos os gêneros.

§ 1) Ativação do Cadastro

A **CONTRATADA** efetua a ativação do cadastro do **CONTRATANTE** em sua central após a confirmação de pagamento. O envio de comprovante de pagamento tem como função somente a antecipação da liberação do serviço. Em caso de utilização de comprovantes falsos, alterados e ou que tentem usufruir de uma possível falta de atenção do atendente irá resultar no encerramento imediato da conta do cliente, sem direito a nenhum arquivo que tenha sido hospedado no servidor.

A utilização de dados falsos, como Endereço ou CPF, acarretará na suspensão da conta, tal como do(s) serviço(s) contratados, até que ocorra a correção dos dados por parte do cliente. Fica registrado em nosso sistema qualquer alteração de dados, caso o cliente faça a alteração de nome, CPF, endereço ou outra informação a fim de não cumprir qualquer obrigação legal ou financeira conosco.

Caso o email pelo **CONTRATANTE** no cadastro não esteja ativo ou errado, a **CONTRATADA** se isenta de qualquer responsabilidade de garantir a entrega das informações relevantes ao funcionamento do serviço do **CONTRATANTE**, e assume que todos os e-mails enviados por ela estão entregues e lidos.

§ 2) Duração do Contrato e pagamento

2.1 - Este contrato possui um período de vigência de renovação mensal, e a cada pagamento por parte do **CONTRATANTE**, ele será renovado. O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

2.2 - Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

2.2.1 - A não concordância, pelo **CONTRATANTE**, dos novos valores estabelecidos pela **CONTRATADA** autorizará que a **CONTRATADA** considere o contrato rescindido, de pleno direito, por culpa do **CONTRATANTE**.

§ 3) FORMAS DE PAGAMENTO

3.1 - O serviço será iniciado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis contado a partir da data de pagamento do primeiro vencimento do serviço.

3.2 - As demais mensalidades serão igualmente pagas via boleto bancário que a **CONTRATADA** enviará ao **CONTRATANTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante, o que fica desde já autorizado. A **CONTRATADA** não enviará o boleto bancário via correio.

3.3 - A disponibilização de meios de pagamento alternativos, como “PayPal”, não é obrigatório para a **CONTRATADA**, e os serviços prestados por estas empresas de terceiros não é de responsabilidade do

CONTRATANTE, sendo este o responsável por solucionar quaisquer problema relativo a esta forma de pagamento.

3.4 – A **CONTRATADA** se reserva no direito de cobrar juros referente aos dias de atraso no pagamento do serviço, por parte do **CONTRATANTE**, se após 2 dias do vencimento da fatura, ela permanecer em aberto. O valor do juros é de 5% (único e não recorrente/diário).

§ 4) OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 - Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato.

4.2 - Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato, conforme cláusula 1.3.

4.3 - Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

4.3.1 - Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**.

4.4 - Caso hospede site e utilize nome de domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, se optar por possuir nome de domínio próprio, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

4.5 - Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela **CONTRATADA**, sob pena de, em isto ocorrendo, ficar a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificação.

4.6 - Responder perante **CONTRATADA** por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM, pelo **CONTRATANTE**, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da **CONTRATADA** para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM”.

4.7 - Não utilizar o servidor do presente contrato para:

4.7.1 - Servidor de qualquer tipo de jogos multi-usuário que operem on-line, tal como, mas não restritos aos seguintes, e com título meramente exemplificativo: Counter-Strike, Ultima Online, America's Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, DOTA, Minecraft, dentre outros, bem como para hospedagem de aplicativo Daemon de IRC (Internet Relay Chat) e “TEAM SPEAK sob pena de suspensão da prestação dos serviços contratados de forma imediata, independentemente de aviso ou notificação por parte da **CONTRATADA**.

4.7.2 - Para hospedagem de qualquer tipo de: a) Software para navegação anônima. tais como, mas não restritos aos seguintes,: Proxy Anônimo, Gateway TOR, Gateway freeVPN, dentre outros; b) Software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: Card Sharing, P2P, Torrent Server, dentre outros; c) Hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos:

4.8 – **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**: Disponibilizar suporte técnico por e-mail e help-desk,

disponibilizados no sítio da **CONTRATADA** “www.loophost.com.br”, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Também, prestar em caráter opcional, suporte por chat online e telefone, também disponibilizados no sítio da **CONTRATADA**, podendo estes ter seu horário de funcionamento restrito (horário comercial).

4.9 - Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, exceto em caso de urgência.

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

4.9.2 - As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

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

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

4.10 - Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

4.11 - Informar o fato ao **CONTRATANTE**, caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a (s) senha(s) utilizada(s) pelo **CONTRATANTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela **CONTRATADA** autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio.

4.12 - Retirar imediatamente do ar o “servidor” hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, definidas na lei ou neste contrato.

4.13 - Monitorar o servidor em tempo integral e comunicar ao **CONTRATANTE** caso o mesmo apresente falhas de funcionamento.

4.14 - A **CONTRATADA** não é responsável pelos backups e pela integridade dos dados do servidor do **CONTRATANTE**. Os dispositivos de armazenamento de dados, como “HD's”, “SSD's”, dentre outros, podem apresentar problemas que fogem do controle e da ciência da **CONTRATADA**.

§ 5) IP DE INTERNET PÚBLICA DO SERVIDOR

5.1 - Fica facultado à **CONTRATADA** alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato ao **CONTRATANTE** por meio de utilização do HELPDESK com antecedência de 72 horas, se possível.

§ 6) UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOBRE ELAS

6.1 - Sempre que o **CONTRATANTE** solicitar à **CONTRATADA** a informação da senha de administração do servidor deverá esta solicitação do **CONTRATANTE** ser efetuada via telefone ou e- mail. Neste caso a **CONTRATADA** fica autorizada a alterar ao e-mail principal do cliente uma nova senha.

6.2 - Apenas o endereço eletrônico de e-mail cadastrado pelo **CONTRATANTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

6.3 - A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da **CONTRATANTE** uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

§ 7) RESCISÃO DE CONTRATO

7.1 - As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato, bem como das respectivas prorrogações, desde que informada por escrito, inclusive por meio de fax ou e-mail a outra parte com uma antecedência mínima de 7 dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

7.2 - Fica, também, assegurado à **CONTRATADA** o direito de denunciar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela **CONTRATANTE** se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a **CONTRATADA** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido ou, na hipótese constantes ataques à rede do servidor do **CONTRATANTE**, sendo o serviço bloqueado por 2 (duas) ou mais vezes, em razão de ataques que prejudiquem a rede e/ou o link da **CONTRATADA**.

7.2.1 – A **CONTRATADA** garante a mitigação de ataques de negação de serviço com magnitude de até 5Gbit para tráfego internacional (IPs de fora do Brasil); em caso de ataques via tráfego nacional (IPs de dentro do Brasil) e via PTT (Pontos de Troca de Tráfego) localizados dentro do Brasil que requeiram o anúncio de nossos blocos de IPs via proteção internacional, o contrato poderá ser rescindido conforme seção 7.2.

§ 8) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO / SLA / SERVICE LEVEL AGREEMENT

8.0.1 - A estrutura (energia, ar condicionado, servidores e link) que serão contratados possuirão disponibilidade contratual de disponibilidade de 99,6%.

8.0.2 - Em sendo apurado níveis de disponibilidade menores daqueles indicados no item 8.0.1, observados os cálculos e aferições tomadas mês a mês, a **CONTRATANTE** fará jus a descontos na fatura do mês seguinte à apuração, observadas as seguintes proporções:

- a) 7,5% (sete inteiros e cinco décimos por cento) – se o link internet e/ou servidor permanecerem indisponíveis por período superior à margem definida no acordo SLA, até o limite de 05% (cinco por cento) do período contratado;
- b) 15% (quinze por cento) - se o link internet e/ou servidor permanecerem indisponíveis por período superior a) 05% (cinco por cento) até o limite de 10% (dez por cento) do período contratado;
- c) 25% (vinte e cinco por cento) - se o link internet e/ou servidor permanecerem indisponíveis por período superior a 10% (dez por cento) até o limite de 20% (vinte por cento) do período contratado;
- d) 35% (trinta e cinco por cento) - se o link internet e/ou servidor permanecerem indisponíveis por período superior a 20% (vinte por cento) até o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do período contratado.

8.0.3 - Se o link e/ou ESTRUTURA e/ou SERVIDOR GERENCIADO permanecerem indisponíveis por período superior a 45% (quarenta e cinco por cento) do período contratado, a **CONTRATANTE** ficará desobrigada do pagamento da cobrança do mês, sendo-lhe facultada requerer a rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus às PARTES, salvo a quitação de eventuais pendências que estejam em aberto.

8.1.1 - A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

8.2 - Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

8.3 - A **CONTRATADA**, ficará desobrigada de cumprimento do SLA, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão ("LINK") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. Falhas de programação de "site", de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 1:00 e 6:00 da manhã.
- e. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- e. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS e/ou DDoS (DOS - denial of service) (DDoS – distributed denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do "link", fica a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o SERVIDOR da internet.
- f. Em caso de utilização dos servidores para serviços não permitidos neste contrato, e o servidor ser bloqueado em razão de ataques;

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

§ 9) Utilização de Suporte Técnico

Não será tolerado qualquer tipo de abuso por parte do **CONTRATANTE**, com a nossa equipe de suporte técnico ou qualquer outro departamento e sistemas de contatos fornecidos. Palavras que possam ser caracterizadas como ameaça, agressão verbal ou injúria (sendo ou não de baixo calão), ou que incitem falta de ética ou profissionalismo.

§ 10) Foro

As partes elegem o foro da cidade de Taquara (RS) para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

§ 11) Alterações contratuais

A **CONTRATADA** se reserva no direito de substituir este contrato, mediante comunicação ao **CONTRATANTE** com no mínimo 30 dias de antecedência, sem nenhum prejuízo para os serviços contratados.

TAQUARA, RIO GRANDE DO SUL, 15 DE OUTUBRO DE 2015

