



4.1 O início da prestação dos serviços, fica condicionado ao pagamento da taxa de instalação vigente, no valor de R\$ 0,00.

4.2 Pela prestação dos serviços, o CLIENTE pagará o valor definido no campo VALOR da tabela que consta no item 2.1, correspondente ao serviço de hospedagem do site (esse valor já está adicionado a mensalidade do SIEFOR).

4.3 O pagamento será todo dia 10 de cada mês, através de Boleto Bancário enviado para a conta de e-mail informada pelo CLIENTE, com até 5 dias de antecedência.

4.3.1 O boleto poderá ser pago em qualquer agência bancária até o seu vencimento. Após o vencimento, será acrescido de multa e juros, previsto no item 4.4, conforme instruções do boleto.

4.3.2 É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o acesso a sua conta pessoal de e-mail para impressão do Boleto Bancário. Caso não o tenha recebido com 5 dias de antecedência da data do vencimento, deverá entrar em contato imediatamente com a E-CLIENTE Informática para nova emissão, sob pena de incidência de juros moratórios previstos no item 4.4 e suspensão dos serviços contratados.

4.4 O atraso ou ausência do pagamento ora acordado implicará a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o montante, além de juros de mora de 1% ao mês, e, ainda, ensejará a suspensão da prestação dos serviços, independentemente de notificação, até que o CLIENTE quite integralmente seu débito.

4.5 Para os serviços opcionais contratados no decurso da prestação dos serviços será emitida uma cobrança eletrônica, através de boleto bancário enviado para a conta de e-mail informada pelo CLIENTE, com vencimento imediato.

4.6 O valor dos serviços contratados será reajustado automática e imediatamente com a menor periodicidade permitida por lei, conforme a variação da Poupança.

## **CLÁUSULA 5 DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

5.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste instrumento caberá ao CLIENTE o cumprimento das disposições abaixo estabelecidas, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE QUAISQUER FORMALIDADES, NOTIFICAÇÕES PRÉVIAS, ETC., SEM QUALQUER ÔNUS PARA A E-CLIENTE Informática.

5.2 Pagar antecipadamente os valores, correspondente ao plano escolhido, de acordo com a periodicidade e a forma de pagamento contratadas.

5.3 Prestar informações válidas e verdadeiras no ato do cadastramento e manter sempre atualizadas as informações cadastradas, as quais serão utilizadas para contato entre a E-CLIENTE Informática e o CLIENTE, assumindo o CLIENTE total responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes do não cumprimento de referida obrigação.

5.4 A E-CLIENTE Informática não se responsabiliza por alterações, invasões, dados transmitidos ou armazenados pelo cliente, veiculações, inclusive de caráter ilegal, imoral ou antiético, porventura realizadas no site, pois o gerenciamento do conteúdo é feito pelo cliente dado às

orientações pela E-CLIENTE Informática, conforme Art. 14. § 3º e incisos do Código de Defesa do Consumidor.

5.5 Caso haja a instalação, por parte do CLIENTE, de qualquer tipo de software livre dentro do domínio do CLIENTE, seja ele denominado Open Source, Livre, GPL, ou semelhante, será de inteira responsabilidade do CLIENTE. A E-CLIENTE Informática não dá suporte nem manutenção em nenhum tipo de software desta categoria, bem como não é responsável por atualizações e modificações.

5.5.1 Caso seja identificado qualquer tipo de falha de segurança no domínio do CLIENTE, seja esta gerada por qualquer tipo de software instalado ou criado pelo CLIENTE, ou mesmo softwares de terceiros, softwares livres, arquivos contaminados por vírus, arquivos que não respeitem a regra de boa conduta (pedofilia, racismo, etc.) e principalmente envio de SPAM, o CLIENTE será bloqueado e retirado do servidor sem aviso prévio, com o objetivo de manter o bom funcionamento do servidor da E-CLIENTE Informática.

5.6 Utilizar os serviços prestados pela E-CLIENTE Informática na forma estabelecida no presente Contrato e nos termos da lei, comprometendo-se, ainda, a: (i) não praticar, por si ou terceiros, atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros, inclusive usuários da internet, incluindo, mas não limitado a, leis de patente, direitos autorais e/ou propriedade intelectual.

5.7 Não interceptar ou monitorar qualquer material a partir da rede da E-CLIENTE Informática que não esteja a ele expressamente endereçado.

5.8 Não transmitir pela rede, interna e/ou externa, qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo vírus, “worm”, spam, ou qualquer outro de natureza similar que a E-CLIENTE Informática, a seu exclusivo critério, verifique e julgue como estando em desacordo com a sua política interna, disponibilizada em seu site. O envio de e-mails por sistemas automatizados, criados pelo CLIENTE ou pela E-CLIENTE Informática, deverá ter a autorização do destinatário, de forma escrita ou digital, sob pena de ser caracterizado como SPAM.

5.9 Não armazenar ou utilizar conteúdo ou programas que, a critério de avaliação da E-CLIENTE Informática, possam vir a prejudicar o funcionamento da infra-estrutura utilizada para prestação dos serviços da E-CLIENTE Informática, incluindo o sistema operacional e aplicativos do servidor.

5.10 Averiguar a procedência de programas ou arquivos e decidir por efetuar ou não o descarregamento ou envio dos mesmos, sendo de sua exclusiva responsabilidade o risco de contaminação por vírus existente na referida operação.

5.11 Não exceder a quantidade de espaço de armazenamento, bem como não trafegar ou permitir que sejam trafegados dados através do site hospedado, em volume superior ao estabelecido no plano contratado.

5.11.1 Não exceder os limites de capacidade de utilização estabelecidos para o plano contratado. No caso de haver excesso da capacidade do plano contrato, o CLIENTE poderá deixar de receber novos e-mails em sua conta. Frisa-se ainda que, uma vez excedido o plano contratado, a E-CLIENTE Informática está autorizada a migrar automaticamente o plano contratado para um

plano superior, a fim de evitar transtornos para o CLIENTE, efetuando-se a cobrança da diferença dos valores.

5.12 Acessar regularmente o Painel de Controle, com intervalos máximos recomendados de 3 (três) dias, a fim de (i) controlar e manter a utilização dos recursos disponibilizados nos limites estabelecidos para o plano escolhido, e (ii) tomar conhecimento de informações e/ou notificações veiculadas pela E-CLIENTE Informática relativas ao serviço contratado.

5.13 Responder por todas as atividades de programação e funcionamento do site, à exceção daquelas comprovadamente inerentes à E-CLIENTE Informática em razão da prestação de serviços ora contratada.

5.14 Manter a E-CLIENTE Informática indene e a salvo de qualquer procedimento judicial ou administrativo, decorrente do descumprimento das obrigações do CLIENTE estabelecidas no presente Contrato, responsabilizando-se inclusive pelo ressarcimento de quaisquer despesas comprovadamente incorridas pela E-CLIENTE Informática na sua defesa de referidos procedimentos.

5.15 Responsabilizar-se pelo registro do domínio a ser hospedado perante o órgão competente, inclusive no que se refere aos custos de registro e manutenção.

5.16 Manter o ID Técnico do REGISTRO.BR apontado para o ID da E-CLIENTE Informática (ECH23) em caso de manutenções do servidor e que seja necessário a troca do DNS.

5.17 A E-CLIENTE Informática fornecerá a senha de acesso ao Painel de Controle da hospedagem (cPanel) para o responsável indicado pelo CLIENTE no ato da contratação, sendo que o CLIENTE será responsável pelo gerenciamento das contas de eMail, FTP, filtros e outros serviços disponíveis neste ambiente, bem como pela segurança da senha de acesso a este ambiente.

5.17.1 Constitui responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE a utilização das senhas por qualquer pessoa que não aquela indicada no ato da contratação, uma vez que a E-CLIENTE não possui qualquer ingerência sobre a utilização da senha inicialmente fornecida.

5.17.2 A substituição das senhas somente será atendida pela E-CLIENTE mediante a apresentação pelo solicitante das informações que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a confirmação das informações cadastradas pelo CLIENTE, a E-CLIENTE enviará a nova senha para o “e-mail” cadastrado.

## **CLÁUSULA 6**

### **DAS OBRIGAÇÕES DA E-CLIENTE INFORMÁTICA**

Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste instrumento, caberá à CONTRATADA o cumprimento das disposições abaixo estabelecidas:

6.1 A CONTRATADA não faz acesso a qualquer conteúdo das informações transmitidas e armazenadas pelo CLIENTE no servidor, assegurando somente a integridade da transmissão e o armazenamento desses arquivos eletrônicos em seu servidor; O acesso só será feito mediante solicitação do CLIENTE por escrito ou eMail.

6.2 Prestar o serviço objeto do presente Contrato de acordo com as especificações e limites do plano contratado pelo CLIENTE.

6.3 Envidar todos os esforços necessários para a manutenção da eficiência da infra-estrutura compartilhada pelos seus CLIENTES, adotando todas as medidas necessárias para evitar eventuais prejuízos ao funcionamento do serviço.

6.4 Fornecer suporte técnico ao CLIENTE consistente de informações relacionadas aos serviços prestados neste contrato.

6.5 A E-CLIENTE Informática disponibiliza o suporte de atendimento, somente em horário comercial de Brasília/DF (8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 – horário de Brasília/DF), de segunda a sexta-feira, por “e-mail”, Skype e/ou por telefone, portanto, não será executado serviço de suporte em feriados (nacionais, estaduais e municipais) e finais de semana. Em nenhuma hipótese será aceita ligação a cobrar e o atendimento por telefone deverá partir do CLIENTE. O custo das ligações telefônicas será de inteira responsabilidade do CLIENTE.

6.5.1 Caso o CLIENTE necessite de atendimento fora do horário comercial estabelecido acima, deverá encaminhar e-mail ou abrir um chamado técnico pelo painel de controle disponibilizado ao cliente previamente, com a devida solicitação para posterior atendimento.

6.6 Ficam dispensadas da aplicação dos dispositivos acima as manutenções emergenciais, para assim entendidas aquelas necessárias para a solução de eventos que coloquem em risco o regular funcionamento da infra-estrutura compartilhada ou representem risco para a segurança da totalidade dos CLIENTES, em decorrência de vulnerabilidades detectadas pela E-CLIENTE Informática.

6.7 Informar ao CLIENTE sobre eventual prejuízo causado por este devido a utilização de programas e/ou conteúdo armazenado em seu site.

6.8 Manter a disponibilidade do site hospedado em 98% (noventa e oito por cento) do tempo a cada mês e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao CONTRATANTE descontos proporcionais na mensalidade pelo tempo parado.

6.8.1 Não serão computadas para fins do desconto as interrupções ocorridas nos termos da cláusula 5.4 acima, bem como aquelas decorrentes de ação ou omissão do CLIENTE, caso fortuito ou eventos de força maior, causas que estejam fora da capacidade de controle da E-CLIENTE Informática, tais como falha na conexão fornecida pela prestadora de serviço de Telecomunicação.

6.9 Fornecer descontos proporcionais, na hipótese de ocorrência de interrupções cuja duração ocasionem o não atingimento do percentual de disponibilidade garantido acima, desde que referidas interrupções sejam notificadas à E-CLIENTE Informática pelo CLIENTE, no prazo de até 7 (sete) dias, contados da data da ocorrência.

6.10 Efetuar cópia de segurança (backup) do servidor utilizado na hospedagem do site e manter cada um dos destes apenas por 7 dias de modo que no oitavo dia o mesmo será inutilizado, sem possibilidade de recuperação.

6.10.1 O backup será efetuado em dia e hora estabelecido pela CONTRATADA e a exclusivo critério desta, em intervalos de, no máximo, 7 (sete) dias, de modo a garantir ao CONTRATANTE, o acesso aos dados de 7 (sete) dias.

6.10.2 Em caso de perda de informações causadas por problemas técnicos no servidor, a E-Cliente Informática fará a restauração do backup sem custos. Em caso da necessidade de restauração de backup por danos causados pelo CONTRATANTE, será restaurada apenas uma cópia do backup por mês, sem custos. A partir da segunda restauração, dentro do mesmo mês de solicitação, será cobrado o valor de R\$ 120,00.

6.10.3 A E-CLIENTE Informática não se responsabiliza por dados (arquivos ou eMails) perdidos no intervalo de tempo entre a ocorrência do problema identificado e a restauração do backup, visto que este não é feito em tempo real e sim uma vez ao dia.

6.11 Caso a E-CLIENTE faça a instalação de algum software livre, Open Source, GPL ou similar no domínio do cliente, conforme contrato específico de prestação de serviço, as responsabilidades do CLIENTE e da E-CLIENTE serão tratadas caso a caso, em contrato extra.

6.12 Instalar no servidor atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros "hackers", não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

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

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

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

6.13.3. A CONTRATADA não terá a obrigação de informar previamente ao CONTRATANTE sobre as interrupções necessárias em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

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

## **CLAUSULA 7 DA SEGURANÇA DO SERVIDOR COMPARTILHADO**

7.1 Uma vez que os servidores a serem utilizados para a hospedagem do site será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros

sites instalados no mesmo servidor prejudiquem o CONTRATANTE e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a CONTRATADA a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

7.1.1 Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento;

7.1.2 Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

7.1.3 Remanejar internamente os sites hospedados de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor que hospeda o site.

7.1.4 Alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

## **CLÁUSULA 8 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

8.1 Partindo-se da premissa de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho), 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.

8.2 A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de manutenção no ar do site hospedado e/ou do servidor de e-mail, por 99,5% do tempo, em cada mês, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da CONTRATADA;

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

c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas **6.13 e 6.13.1**, 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 4:00 e 6:00 da manhã (horários de Brasília/DF).

e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula 6.13.3 supra.

f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

g. Aumento acima de 200% do tráfego médio do site ocasionado por algum ação do CONTRATANTE, como divulgação em massa do endereço do site.

h. Adoção pelo CONTRATANTE de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização do “site” hospedado.

8.2.1. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “h” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela CONTRATADA.

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

8.3.1.0 desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade do serviço	Desconto
99,0% até 99,5%	5%
98,0% até 98,9%	10%
97,0% até 97,9%	20%
Abaixo de 96,9%	30%

8.3.2. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto da mensalidade deixará de ser exigível.

8.3.3. Sem prejuízo da perda do direito do CONTRATANTE de reclamar pelo não cumprimento do SLA no prazo de 10 (dez) dias da constatação do descumprimento, fica desde já aceito que a CONTRATADA somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao período de 30 (trinta) dias anterior à data em que receber o pedido formulado pelo CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA 9 DA RESCISÃO CONTRATUAL**

9.1 O contrato poderá ser rescindido unilateralmente por qualquer uma das partes, desde que haja comunicação formal por escrito, com antecedência de 1 mês da data de rescisão.

9.1.1 Na hipótese da rescisão ocorrer antes do término do trimestre do plano contratado, a E-CLIENTE Informática não devolverá os valores pagos antecipadamente pelo CLIENTE.

9.2 O presente Contrato será rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer notificação ou intimação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

(a) ausência ou atraso por parte do CLIENTE no cumprimento das obrigações de pagamento por prazo superior a 15 (quinze) dias do vencimento.

(b) declaração de falência ou insolvência por parte do CLIENTE; No caso de Recuperação Judicial, o contrato deverá ser transferido para outra empresa indicada pelo CLIENTE, que assumirá a posição contratual pelo tempo que ainda faltar para o término do contrato.

(c) por motivos de caso fortuito ou força maior que impossibilitem a continuidade na prestação do serviço.

(d) caso o CLIENTE esteja praticando qualquer ato em inobservância às obrigações assumidas no presente Contrato.

9.3 A critério da E-CLIENTE Informática, poderá ela, ao invés de enviar uma notificação com efeitos imediatos ao CLIENTE, notificá-lo, concedendo-lhe prazo determinado para a correção da irregularidade. Enquanto a correção da irregularidade é providenciada, a E-CLIENTE Informática reserva-se o direito de suspender a prestação dos serviços. Findo o prazo concedido e não sanada a irregularidade, o presente Contrato estará rescindido de pleno direito.

9.4 A rescisão do Contrato, em qualquer hipótese, fica condicionada à quitação por parte do CLIENTE, da totalidade dos valores correspondentes aos serviços contratados.

9.5 A rescisão do Contrato, em qualquer hipótese, acarretará a remoção dos dados armazenados no site hospedado, bem como as caixas de e-mails, sem possibilidade de recuperação.

## **CLÁUSULA 10 SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

10.1 Uma vez realizada a suspensão dos serviços, por qualquer das razões previstas no presente Contrato, o CLIENTE será informado das razões que ocasionaram referida suspensão, sendo-lhe concedido prazo determinado para sanar a irregularidade. O religamento somente será efetuado após a confirmação pela E-CLIENTE Informática da regularização, em um prazo de até 48 horas.

10.2 A ausência de regularização por parte do CLIENTE no prazo concedido, caracterizará a rescisão do Contrato, nos termos do item 8.2 (d).

10.3 Em nenhuma hipótese o período de suspensão dos serviços poderá ser compensado em cobranças futuras ou computado para fins de descontos.

## **CLÁUSULA 11 TITULARIDADE DO REGISTRO DE DOMÍNIO E DA CESSÃO**

11.1 Caso o CLIENTE não seja titular do domínio do site hospedado perante o competente órgão de registro, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual válida com o legítimo titular do domínio ou estar devidamente autorizado por este a hospedar em nome próprio o referido site.

11.2 A hospedagem é de responsabilidade do titular cadastrado no sistema da E-Cliente Informática, aquele que irá receber o crédito do pagamento pela emissão do boleto pelo sacado. Em hipótese alguma será permitida a transferência da hospedagem e a troca de cedente para terceiro. Em caso de troca de cedente, obrigatoriamente terá de haver aquisição de novo contrato de hospedagem.

## **CLÁUSULA 12 AUTORIZAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA**

12.1 Na hipótese de atraso no pagamento de qualquer valor decorrente da prestação dos serviços contratados, o CLIENTE autoriza expressamente a E-CLIENTE Informática a informar referida inadimplência aos órgãos de proteção ao crédito.

## **CLÁUSULA 13 NOTIFICAÇÕES**

13.1 Consideram-se notificações ao CLIENTE, para fins do presente Contrato, as correspondências (inclusive e-mails) encaminhadas ao endereço ou número de fax constante do cadastro do CLIENTE, bem como os avisos pertinentes aos serviços contratados, veiculados na página da E-CLIENTE Informática e/ou no Painel de Controle. Neste ato, o CLIENTE autoriza expressamente a E-CLIENTE Informática a enviar referidas notificações por e-mail.

13.2 Consideram-se notificações à E-CLIENTE Informática, para fins do presente Contrato, as correspondências (inclusive e-mails) encaminhadas ao endereço ou número de fax publicados no site [www.ecliente.com.br](http://www.ecliente.com.br), ou encaminhadas por e-mail para [contato@ecliente.com.br](mailto:contato@ecliente.com.br).

## **CLÁUSULA 14 FORO**

14.1 Para dirimir eventuais dúvidas ou litígios decorrentes da execução do presente contrato, fica eleito como competente o foro da parte inocente em detrimento do foro da parte que der causa à propositura da medida judicial.