

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM**  
**DE WEBSITE EM SERVIDOR COMPARTILHADO**

**1. DAS PARTES**

**1.1.** De um lado, denominada "CONTRATADA":

**E-CLIENTE INFORMÁTICA LTDA-ME**, pessoa jurídica de direito privado devidamente cadastrada no CNPJ sob o nº 08.196.121/0001-62, com sede funcional situada na Rua Prudente de Moraes, nº 325, SALA 03, bairro Centro, CEP 13.400-310, cidade de Piracicaba/SP, e endereço eletrônico "contato@ecliente.com.br".

**1.2.** De outro lado, denominado (a) "CONTRATANTE":

Nome completo: **{cliente\_razao\_social}**

CPF ou CNPJ: **{cliente\_cpf\_cnpj}**

Endereço eletrônico: **Clique aqui para preencher.**

Endereço residencial ou sede funcional: **{cliente\_endereco\_ rua},  
{cliente\_endereco\_numero}, {cliente\_endereco\_cidade}, {cliente\_endereco\_estado}**

**2. DO OBJETO, DO PREÇO E DOS TERMOS INICIAIS DA CONTRATAÇÃO**

**2.1** Constitui o objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA, do serviço de hospedagem do website do (a) CONTRATANTE em servidor compartilhado.

**2.2.** Conforme já esclarecido ao (à) CONTRATANTE pela CONTRATADA, o website hospedado e que conterá informações e conteúdos acessíveis será o website identificado pelo (a) CONTRATANTE como seu domínio principal, ou seja, o website cujo endereço eletrônico é "<https://preencher.com.br>", tratado por este instrumento simplesmente como "website do (a) CONTRATANTE".

**2.3.** Com o fim de maximizar a individualidade virtual do website hospedado, conforme já esclarecido ao (à) CONTRATANTE pela CONTRATADA, é possível registrar domínios-reserva, ou seja, endereços eletrônicos de websites que não conterão arquivos, dados, conteúdos, etc., mas que permanecerão indisponíveis para aquisição de registro por terceiros e/ou concorrentes do (a) CONTRATANTE.

**2.4.** O (a) CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, requerer o registro de mais domínios-reserva, via e-mail, observado o disposto na cláusula 2.5. Inicialmente, o (a) CONTRATANTE opta pelo registro dos seguintes domínios- reserva: "<https://preencher.com.br>", "<https://preencher.com.br>", e "<https://preencher.com.br>".

**2.5.** As custas de registro dos domínios, tanto o principal quanto o(s) reserva(s), correrão sempre por conta do (a) CONTRATANTE, nos termos das cláusula 3.13.

**2.6.** Para a hospedagem do website, conforme caput desta cláusula, foi escolhido pelo (a) CONTRATANTE, no momento do preenchimento da ficha de cadastro, o PLANO **[PREENCHER]**, conforme características abaixo detalhadas.

**PLANOS DE HOSPEDAGEM DE WEBSITE EM SERVIDOR COMPARTILHADO**

Identificação do PLANO:	<b>PLANO - I</b>	<b>PLANO - II</b>	<b>PLANO - III</b>
Espaço da hospedagem:	1 GB (hum <i>gigabyte</i> )	2 GB (dois <i>gigabytes</i> )	3 GB (quatro <i>gigabytes</i> )
Contas de <i>e-mail</i> :	Até 20 (dez) contas	Até 40 (vinte) contas	Até 60 (trinta) contas
Envio de <i>e-mails</i> :	200 (duzentos) <i>e-mails</i> por hora	200 (duzentos) <i>e-mails</i> por hora	200 (duzentos) <i>e-mails</i> por hora
Taxa de transf. de dados:	Até 100 GB (cem <i>gigabytes</i> )	Até 200 GB (duzentos <i>gigabytes</i> )	Até 300 GB (trezentos <i>gigabytes</i> )
<b>Valor das mensalidades:</b>	<b>R\$ 37,95</b>	<b>R\$ 53,00</b>	<b>R\$ 74,60</b>

**2.7.** O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, observadas as condições e demais regras quanto à sua rescisão, nos termos do presente instrumento.

**2.8.** O início da prestação do serviço ora contratado está condicionado, necessariamente, ao pagamento antecipado da taxa de instalação no valor de R\$ **[PREENCHER]** (**[PREENCHER POR EXTENSO]**), que deverá ser paga pelo (a) CONTRATANTE à CONTRATADA até o dia **[PREENCHER]** de **[PREENCHER]** de **[PREENCHER]**.

**2.9.** Pela prestação do serviço ora contratado, além do exposto na cláusula antecedente, o (a) CONTRATANTE pagará à CONTRATADA mensalidades no valor especificado na tabela exposta na cláusula 2.6 deste contrato, de acordo com o PLANO escolhido pelo (a) CONTRATANTE e especificado no caput da cláusula 2.6, todas com vencimento nos dias **[PREENCHER]** de cada mês, durante toda a vigência da presente avença, sendo a primeira mensalidade com vencimento no dia **[PREENCHER]** de **[PREENCHER]** de **[PREENCHER]**.

**2.9.1.** Caso a hospedagem ora contratada seja exclusivamente vinculada à utilização do sistema SIEFOR, contratada necessariamente através de instrumento autônomo, o valor tratado pelo caput desta cláusula já se encontra inserido no valor das mensalidades do referido sistema, tornando a presente cláusula meramente informativa.

**2.10.** Os pagamentos tratados pelas cláusulas anteriores serão efetuados pelo (a) CONTRATANTE através de boletos bancários que serão enviados via e-mail pela CONTRATADA, com até 5 (cinco) dias de antecedência do respectivo vencimento.

**2.10.1.** É de responsabilidade exclusiva do (a) CONTRATANTE o acesso à sua conta de e-mail e a impressão dos boletos tratados pelo caput desta cláusula.

**2.10.2.** O não recebimento dos mencionados boletos pelo (a) CONTRATANTE não justifica, em qualquer hipótese, o inadimplemento ou a impontualidade quanto ao pagamento das mensalidades, sendo obrigação inequívoca do (a) CONTRATANTE, neste caso, entrar em contato com os representantes da CONTRATADA requerendo o reenvio e/ou a nova emissão do boleto bancário faltante dentro do prazo previsto na cláusula 2.10.

**2.10.3.** Em caso de inadimplência ou impontualidade quanto aos pagamentos ora tratados, haverá acréscimo de multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (hum por cento) por mês de atraso ao montante pendente, além das demais penalidades tratadas neste instrumento, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, especialmente no artigo 523 do Código de Processo Civil e no artigo 389 do Código Civil, caso haja a necessidade de interpelação judicial.

**2.11.** Caso haja requerimento do (a) CONTRATANTE por serviços adicionais e opcionais concernentes ao objeto do presente instrumento, durante a vigência deste contrato, haverá custo adicional, e mencionado custo será orçado pela CONTRATADA e correrá por conta do (a) CONTRATANTE.

**2.11.1.** Os eventuais pagamentos tratados por esta cláusula serão objeto de boletos bancários que serão enviados ao (à) CONTRATANTE pela CONTRATADA via e-mail, com vencimento imediato tão logo haja aprovação, por parte do (a) CONTRATANTE, quanto ao orçamento apresentado, sendo que referido orçamento e respectiva aprovação poderão ser tratadas através de comunicação simples entre as partes, via e-mail.

**2.12.** Os valores tratados pelas cláusulas 2.1 e 2.9 deste contrato serão reajustados anualmente, nos termos do §1º do artigo 2º da Lei nº 10.192/2001, através do índice IPCA, independentemente de comunicação ou notificação, verbal ou escrita, sendo certa e inequívoca a ciência do (a) CONTRATANTE quanto ao destacado reajuste e quanto à sua periodicidade.

### **3. DOS DEMAIS DEVERES E RESPONSABILIDADES DO (A) CONTRATANTE**

**3.1.** O não cumprimento, por parte do (a) CONTRATANTE, sobre qualquer obrigação contida no presente instrumento importará, necessariamente, na suspensão do serviço contratado, sempre 48 (quarenta e oito) horas após notificação da CONTRATADA ao (à) CONTRATANTE, que poderá ser feita de forma simples, via e-mail, sem qualquer ônus ou responsabilidade da CONTRATADA quanto a eventuais efeitos ou consequências da mencionada suspensão.

**3.2.** O (a) CONTRATANTE, exclusivamente, responsabiliza-se civil e criminalmente pela validade e veracidade de todas as informações cadastrais prestadas à CONTRATADA, bem como por eventuais prejuízos ocasionados pelo não cumprimento da presente cláusula, inclusive se causados a terceiros.

**3.3.** O (a) CONTRATANTE, exclusivamente, responsabiliza-se civil e criminalmente por todo o conteúdo do website hospedado, visto que é o (a) CONTRATANTE, sem qualquer interferência da CONTRATADA, que fará a utilização e a adição de conteúdo digital ao website, e a veiculação e divulgação dos dados, informações e anúncios do website, bem como negociações e contatos com terceiros alheios ao presente instrumento.

**3.4.** O (a) CONTRATANTE, exclusivamente, responsabiliza-se civil e criminalmente por qualquer instalação por si efetuada de softwares livres, sejam estes "open-source", "GPL", etc., não havendo, portanto, qualquer obrigação da CONTRATADA em prestar suporte técnico e/ou manutenção sobre tais softwares, independentemente dos danos que tais instalações causem ao website.

**3.5.** Ao (à) CONTRATANTE é expressamente vedada a transmissão, seja através de rede interna ou externa, de qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal e/ou malicioso e/ou ameaçador, e/ou de qualquer conteúdo que contrarie a política interna da CONTRATADA, principalmente mas não especificamente que envolvam violação da boa conduta com conteúdo que facilite, exponha ou faça alusão a injúria e/ou discriminação racial e/ou de gênero, crimes sexuais, estupro de vulneráveis e/ou incentivo à pedofilia, prostituição e/ou rufianismo, propagação de vírus digital e/ou spam, etc.

**3.5.1.** O envio de e-mails através de sistemas automatizados, criados pelo (a) CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, deverá, obrigatoriamente, contar com a autorização expressa, escrita ou digital, do (s)

destinatário (s), sob pena de ser considerado mencionado envio automatizado como propagação de spam.

**3.6.** Caso seja identificada falha de segurança no domínio do (a) CONTRATANTE, seja esta falha causada ou gerada por arquivos contaminados por vírus digital, por terceiros, ou pelo (a) próprio (a) CONTRATANTE, que faça ou facilite a integração de conteúdo que envolva os casos destacados na cláusula anterior (rol exemplificativo) ao website do (a) CONTRATANTE, o website será imediatamente bloqueado e retirado do servidor no qual se encontra hospedado sem qualquer aviso, comunicação ou notificação prévia, reservando-se à CONTRATADA o direito de notificar e, se possível, encaminhar mencionado conteúdo às autoridades competentes para posterior investigação.

**3.7.** Ao (à) CONTRATANTE é expressamente vedada a interceptação, o monitoramento e a utilização de qualquer dado e/ou informação da CONTRATADA que não tenha sido endereçada ou direcionada especificamente ao (à) CONTRATANTE.

**3.8.** Ao (à) CONTRATANTE é expressamente vedado o armazenamento e a utilização de conteúdos, programas ou aplicações que possam vir a prejudicar o funcionamento da estrutura digital utilizada para viabilizar a prestação dos serviços ofertados amplamente pela CONTRATADA, cabendo exclusivamente à CONTRATADA o respectivo critério de avaliação, incluindo-se o sistema operacional e seus arquivos e recursos, e os demais programas digitais do servidor.

**3.9.** O (a) CONTRATANTE é obrigado a averiguar a procedência de softwares e/ou arquivos com os quais interagirá ou procederá à interação com seu website, e a decidir com cautela e zelo quanto ao descarregamento (download) e/ou envio e propagação dos mesmos, sendo de integral e exclusiva responsabilidade do (a) CONTRATANTE, civil e criminalmente, o risco assumido e as consequências de tais decisões, mesmo em casos que envolvam terceiros alheios à presente contratação.

**3.10.** Ao (à) CONTRATANTE é vedado exceder a quantidade de espaço de armazenamento digital e/ou trafegar ou permitir que sejam trafegados dados através do website hospedado em volume superior ao estabelecido no PLANO contratado (cláusula 2.6), sendo que a CONTRATADA não se responsabiliza, em qualquer hipótese, pela perda definitiva dos dados digitais excedentes.

**3.10.1.** No caso de descumprimento da presente cláusula, tendo em vista a possibilidade de haver a interrupção do recebimento, pelo (a) CONTRATANTE, de novos e-mails, de forma tecnologicamente incontrolável pela CONTRATADA, fica, desde logo, expressamente estabelecido que a CONTRATADA está autorizada a migrar automaticamente o PLANO ora contratado (cláusula 2.6) para o diretamente superior, correndo por conta do (a) CONTRATANTE o pagamento pela diferença proporcional do valor da mensalidade vigente (a ser pago na mensalidade imediatamente seguinte) e de todas as mensalidades subsequentes, majorando-se definitivamente os valores tratados pelas cláusulas 2.6 e 2.9 deste instrumento, observando-se os preços atuais dos planos na data da ocorrência da hipótese da presente cláusula, independentemente da tabela exposta na cláusula 2.6.

**3.11.** O (a) CONTRATANTE compromete-se a acessar regularmente o Painel de Controle disponibilizado pela CONTRATADA, com intervalos máximos de 3 (três) dias corridos, a fim de controlar e manter a utilização dos recursos da hospedagem contratada em consonância com as

cláusulas anteriores e, igualmente, de tomar conhecimento acerca de informações e/ou notificações veiculadas pela CONTRATADA referentes à boa prestação do serviço ora contratado.

**3.12.** O (a) CONTRATANTE compromete-se a responder por todas as atividades de programação e funcionamento do website, excetuando-se aquelas comprovadamente inerentes à atividade da CONTRATADA em razão da prestação do serviço objeto do presente instrumento.

**3.13.** O (a) CONTRATANTE responsabiliza-se por manter ativo o registro do domínio utilizado pelo seu website, bem como, se o caso, os domínios-reserva que possui, junto ao órgão competente, renovando-o sempre que necessário, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA sobre eventual perda do mencionado domínio em razão do descumprimento, por parte do (a) CONTRATANTE, da obrigação estipulada por esta cláusula.

**3.14.** O (a) CONTRATANTE compromete-se a manter o ID técnico do registro destacado na cláusula anterior apontado para o ID técnico da CONTRATADA (ECH23) em casos de manutenção do servidor nos quais seja necessária a troca do DNS.

**3.15.** O (a) CONTRATANTE responsabiliza-se integralmente pelo gerenciamento da (s) conta (s) de e-mail, FTP, filtros e demais recursos disponibilizados virtualmente, bem como pela segurança e pela não divulgação das senhas de acesso a estes recursos e ao mencionado ambiente virtual.

**3.15.1.** Mencionadas senhas de acesso será disponibilizada ao (à) CONTRATANTE pela CONTRATADA em até 48 (quarenta e oito) horas do ato das assinaturas do presente instrumento.

**3.15.2.** O (a) CONTRATANTE responsabiliza-se civil e criminalmente pela utilização das senhas de acesso, ainda que por ele (a) divulgadas a seus funcionários, associados, sócios e/ou quaisquer terceiros, bem como por quaisquer atos praticado no ambiente virtual disponibilizado, principalmente mas não exclusivamente nos mesmos termos das cláusulas 3.5, 3.6, 3.7, e 3.8.

**3.16.** O (a) CONTRATANTE declara absoluta ciência de que a substituição das senhas de acesso tratadas pelas cláusulas anteriores somente será atendida pela CONTRATADA mediante comprovação inequívoca de identidade e legitimidade do solicitante que deverá, obrigatoriamente, ser a mesma pessoa CONTRATANTE cuja assinatura consta no presente contrato e, após confirmada sua identidade, a (s) nova (s) senha (s) de acesso será (ão) enviada (s) pela CONTRATADA ao mesmo e-mail do (a) CONTRATANTE identificado no preâmbulo deste instrumento.

#### **4. DOS DEMAIS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**4.1.** A CONTRATADA não fará acesso a qualquer conteúdo, informação ou dado digital transmitido e/ou armazenado pelo (a) CONTRATANTE no servidor, assegurando somente a integridade da transmissão e o armazenamento desses conteúdos digitais.

**4.1.1.** O acesso a que se refere o caput desta cláusula somente poderá ser efetuado caso necessário e mediante solicitação inequívoca do (a) CONTRATANTE, que poderá manifestá-la através de requerimento simples, via e-mail.

**4.2.** A CONTRATADA compromete-se a fornecer, a qualquer tempo durante a vigência deste contrato (cláusula 2.7), todas as informações necessárias ao (à) CONTRATANTE no que tange ao bom

funcionamento da hospedagem contratada e da boa prestação do serviço objeto do presente instrumento.

**4.3.** A CONTRATADA compromete-se a prestar atendimento ao (à) CONTRATANTE em seu horário de funcionamento (de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h), via e-mail e/ou telefone e/ou whatsapp.

**4.3.1.** A CONTRATADA não possui, em qualquer hipótese, a obrigação de receber ligações *a cobrar* e/ou de telefonar para o (a) CONTRATANTE para viabilizar a prestação tratada por esta cláusula. As ligações telefônicas deverão, obrigatoriamente, partir do (a) CONTRATANTE e o custo para tanto deverá ser por ele (a) suportado.

**4.3.2.** A CONTRATADA não possui, em qualquer hipótese, a obrigação de prestar atendimento ou serviços de manutenção fora do horário acima destacado, aos finais de semana (sábados e domingos), e em feriados nacionais, estaduais, e municipais da cidade sede da CONTRATADA.

**4.3.3.** Ficam dispensadas das limitações expostas nesta cláusula as intervenções de manutenção emergencial, assim compreendidas as necessárias para a solução de eventos que coloquem em risco o regular funcionamento da estrutura compartilhada ou representem risco para a segurança da totalidade dos clientes da CONTRATADA em decorrência de vulnerabilidades eventualmente detectadas.

**4.3.4.** Caso o (a) CONTRATANTE deseje atendimento excepcional que não se enquadre nas hipóteses tratadas pelo parágrafo anterior, em dias e/ou horários em que a CONTRATADA se encontre desobrigada de prestá-lo, deverá solicitar tal atendimento via e-mail ou abrir um chamado técnico através do Painel de Controle disponibilizado no ambiente virtual hospedado, cabendo à CONTRATADA a análise quanto à possibilidade, viabilidade e eventual custo do atendimento excepcional.

**4.4.** A CONTRATADA compromete-se a informar ao (à) CONTRATANTE acerca de eventual falha e/ou problema e/ou prejuízo ocasionado pelo (a) CONTRATANTE em razão da utilização de softwares e/ou aplicações e/ou conteúdos digitais armazenados em seu website tão logo a ocorrência seja detectada.

**4.5.** A CONTRATADA compromete-se a manter a disponibilidade do website hospedado em 99,5% (noventa e nove e meio por cento) do tempo a cada mês, observadas as hipóteses da cláusula 4.9, e, em caso de descumprimento do percentual ora estipulado, conceder ao (à) CONTRATANTE desconto no valor da mensalidade correspondente de forma proporcional ao tempo em que o website permaneceu inacessível, na forma das cláusulas 5.1 a 5.5, desde que cientificada a CONTRATADA pelo (a) CONTRATANTE em até 10 (dez) dias corridos contados da data da ocorrência.

**4.5.1.** Não serão computados, para fins de desconto nos termos do caput desta cláusula, os períodos em que o website permanecer inacessível em razão de ato ou evento que constitua culpa exclusiva do (a) CONTRATANTE e/ou da ocorrência do previsto principalmente, mas não exclusivamente, nas cláusulas 2.1, 2.4, 2.5, 2.6, e em todos os subitens da cláusula 5.2.

**4.5.2.** Da mesma forma, não serão computados, para fins de desconto nos termos do caput desta cláusula, os períodos em que o website permanecer inacessível em razão de eventos de força maior e/ou caso fortuito e/ou de responsabilidade de terceiros alheios à presente contratação.

**4.6.** A CONTRATADA compromete-se a realizar cópias de segurança (tecnicamente denominadas backups) do website hospedado periodicamente, mantendo mencionados backups armazenados paralelamente, ou seja, em servidor diferente do servidor da hospedagem, com o fim de recuperar e reestabelecer as informações e os dados digitais do website hospedado, de forma exatamente idêntica ao último backup efetuado, em caso de problemas que causem a perda desses dados tornando o website inacessível.

**4.6.1.** Os backups tratados por esta cláusula serão efetuados pela CONTRATADA de forma periódica durante a vigência do presente contrato, 01 (uma) vez por semana, e serão armazenados paralelamente por 07 (sete) dias corridos, sendo que no oitavo dia o backup será definitivamente eliminado, sem possibilidade de recuperação.

**4.6.2.** Os backups serão efetuados na forma descrita pelo parágrafo anterior, em dias e horários estabelecidos a critério exclusivo da CONTRATADA.

**4.6.3.** Em caso de perda dos dados digitais do website hospedado por problemas técnicos no servidor da hospedagem, a CONTRATADA fará a restauração do website, restabelecendo-o de forma idêntica ao último backup armazenado, sem qualquer custo adicional.

**4.6.4.** Em caso de perda dos dados digitais do website hospedado por danos causados pelo (a) CONTRATANTE ou por seus funcionários, sócios, associados, e demais pessoas cujo acesso às configurações do website tenha sido autorizado pelo (a) CONTRATANTE, a CONTRATADA fará a restauração do website, restabelecendo-o de forma idêntica ao último backup armazenado, mediante o pagamento à vista e antecipado de R\$ **40,00 (quarenta reais)**, custo que correrá por conta do (a) CONTRATANTE.

**4.6.5.** Em qualquer das hipóteses trazidas pelas cláusulas 4.6.3 e 4.6.4, a CONTRATADA não se responsabiliza pela perda definitiva de dados digitais, arquivos, e-mails, e demais informações do website no intervalo de tempo entre a ocorrência do problema e a restauração do backup.

**4.6.6.** Caso a presente contratação se refira a hospedagem de e-mails de loja virtual desenvolvida pela CONTRATADA dentro da plataforma digital NUVEMSHOP, os backups periódicos tratados por esta cláusula serão efetuados somente sobre os dados digitais dos e-mails hospedados, não havendo qualquer obrigação e/ou responsabilidade da CONTRATADA acerca de cópias de segurança periódicas dos dados e informações digitais estruturais do website, em razão de limitações técnicas que fogem do controle da CONTRATADA, não se aplicando, portanto, as garantias tratadas por esta cláusula referentes a qualquer dado digital que não seja dos e-mails hospedados.

**4.7.** Caso o (a) CONTRATANTE deseje contratar serviços adicionais que demandem a instalação de softwares livres, Open Source, GPL, ou similares, a contratação deverá, obrigatoriamente, ser feita mediante instrumento autônomo e específico e, nessa hipótese, caso a CONTRATADA efetue mencionada (s) instalação (ões) no domínio do (a) CONTRATANTE, as responsabilidades tanto do (a) CONTRATANTE quanto da CONTRATADA serão tratadas de acordo com cada caso, no instrumento autônomo mencionado.

**4.8.** A CONTRATADA compromete-se a instalar, no servidor de hospedagem, programas e atualizações de segurança contra invasão por terceiros não autorizados e/ou crackers e/ou hackers, não sendo,

entretanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

**4.9.** A CONTRATADA compromete-se a informar ao (à) CONTRATANTE, com no mínimo 3 (três) dias de antecedência, acerca de interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do website hospedado.

**4.9.1.** As interrupções tratadas pelo caput desta cláusula consistem, única e exclusivamente, naquelas que interferirem na operacionalidade do website hospedado, ficando, desde logo, dispensadas comunicações e notificações prévias sobre interrupções ocorridas por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo à operacionalidade do website hospedado.

**4.9.2.** A CONTRATADA não possui a obrigação de informar previamente ao (à) CONTRATANTE acerca de interrupções necessárias em casos de urgência, assim entendidas situações que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado, e/ou que representem risco à segurança da totalidade dos usuários do referido servidor, e/ou referentes a vulnerabilidades detectadas na hospedagem. Caso ocorra interrupção do serviço contratado nos termos deste parágrafo, fica estabelecido que mencionada interrupção perdurará pelo tempo necessário à supressão e resolução do problema de forma imprevisível, sem importar em responsabilidade da CONTRATADA por eventuais prejuízos suportados pelo (a) CONTRATANTE resultantes dessa interrupção do serviço, comprometendo-se a CONTRATADA a informar à CONTRATANTE, após finalizado o procedimento de interrupção do serviço para que se minimize o dano em potencial, sobre a urgência constatada.

**4.9.3.** As interrupções que tenham como motivo a manutenção da prestação dos serviços acessórios (como, por exemplo, o serviço de relatório de visitas do website) que não impliquem em prejuízo à operacionalidade do website hospedado, perdurará pelo tempo necessário à supressão e resolução das irregularidades eventualmente detectadas, não podendo, entretanto, ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

**4.9.4.** Caso seja necessária interrupção que possa causar prejuízo à operacionalidade do website hospedado, esta será realizada, preferencialmente, em intervalo de tempo não superior a 6 (seis) horas, entre 00:00h e 06:00h, conforme horário oficial de Brasília/DF.

**4.10.** A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo absoluto sobre o conteúdo do website e demais informações privadas do (a) CONTRATANTE, nos termos das cláusulas 7.1 e 7.2.

## **5. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**5.1.** O (a) CONTRATANTE declara que foi esclarecido pela CONTRATADA acerca da impossibilidade, em qualquer prestação de serviço na área informática similar ao objeto do presente contrato, de garantia integral de disponibilidade online de ambiente virtual por 100% (cem por cento) do tempo, razão pela qual o presente capítulo trata especificamente da garantia de desempenho técnico do serviço contratado e constitui acordo entre as partes, não representando, todavia, diminuição das responsabilidades da CONTRATADA, mas sim um indicador formal de excelência técnica na prestação do serviço contratado.



**5.2.** A CONTRATADA possui condições técnicas e neste ato se propõe a manter desempenho técnico (SLA) de manutenção online do website hospedado e/ou do servidor de e-mails por 99,5% (noventa e nove e meio por cento) do tempo de cada mês, ressalvadas as hipóteses da cláusula 4.5, da cláusula 4.9, e dos subitens seguintes:

**5.2.1.** Falha na conexão ocasionada por prestadora de serviço de telecomunicações, sem culpa, controle e/ou responsabilidade da CONTRATADA;

**5.2.2.** Falha de programação/configuração do website ocasionada pelo (a) CONTRATANTE, ou, ainda, sobrecarga do servidor ocasionada pela não otimização dessas configurações;

**5.2.3.** Interrupções diárias do serviço, necessárias para ajustes técnicos e/ou manutenções, que terão duração não superior a 10 (dez minutos) e ocorrerão sempre entre 04:00h e 06:00h, conforme horário oficial de Brasília/DF;

**5.2.4.** Suspensão da prestação do serviço contratado em razão de determinação de autoridade policial e/ou do Poder Público em geral, ou por descumprimento deste instrumento por parte do (a) CONTRATANTE;

**5.2.5.** Aumento do tráfego médio do website hospedado que ultrapasse 200% (duzentos por cento) do permitido, ocasionado pelo (a) CONTRATANTE (como, por exemplo, com a divulgação em massa do endereço eletrônico do website);

**5.2.6.** Adoção, pelo (a) CONTRATANTE, de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida pelas atividades permanentes ou ocasionais desenvolvidas pelo uso do website hospedado.

**5.3.** Nos termos da cláusula 4.5 do presente instrumento, o não atingimento do desempenho técnico apontando na cláusula anterior e na própria cláusula 4.5 em cada mês ensejará ao (à) CONTRATANTE o direito de obter desconto na mensalidade, de forma proporcional ao percentual do descumprimento, sendo computado mencionado desconto na mensalidade imediatamente seguinte à data da comunicação de descumprimento, que deverá ser feita pelo (a) CONTRATANTE via e-mail e em, no máximo, 10 (dez) dias após sua detecção.

**5.4.** O desconto proporcional tratado pela cláusula anterior será concedido de acordo com a seguinte tabela:

<b>Disponibilidade do serviço</b>	<b>Desconto na mensalidade</b>
99,00% até 99,49%	05%
98,00% até 98,99%	10%
97,00% até 97,99%	20%
Abaixo de 96,99%	30%

**5.5.** Sem prejuízo do prazo estipulado pelas cláusulas 4.5 e 5.3, fica estipulado que a CONTRATADA somente será obrigada a fornecer e/ou disponibilizar informações sobre o desempenho técnico tratado por este capítulo sobre o período de 30 (trinta) dias anteriores à data do recebimento, pela

CONTRATADA, do pedido formulado pelo (a) CONTRATANTE neste sentido, que deverá ser feito via e-mail.

## **6. DA SEGURANÇA DO SERVIDOR COMPARTILHADO**

**6.1.** O servidor utilizado para a hospedagem do website é compartilhado, sendo que para garantir o seu bom funcionamento, impedindo a interferência de outros websites armazenados no mesmo servidor e que estes websites prejudiquem ou causem problemas ao website do (a) CONTRATANTE e demais usuários, fica, desde logo, autorizada a CONTRATADA a tomar medidas de prevenção, nos seguintes termos:

**6.1.1.** Alterar as configurações do servidor sempre que tais alterações se fizerem necessárias ao bom funcionamento do servidor;

**6.1.2.** Habilitar ou desabilitar comandos digitais que comprometam o bom funcionamento do servidor;

**6.1.3.** Remanejar internamente os websites hospedados no ambiente compartilhado de um servidor para outro, independentemente de aviso prévio ao (à) CONTRATANTE, incluindo-se nesse remanejamento a alteração do Internet Protocol (IP) do servidor que hospeda o website do CONTRATANTE;

**6.1.4.** Alterar o Internet Protocol (IP) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso prévio ao (à) CONTRATANTE.

## **7. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE**

**7.1.** São cobertas pela presente cláusula de sigilo e confidencialidade todas as informações constantes no website hospedado, nos e-mails por ele trafegados, e nos bancos de dados digitais a ele interligados, não podendo a CONTRATADA revelar quaisquer desses dados, bem como as informações privadas do (a) CONTRATANTE e termos da presente contratação, a terceiros, exceto nos casos de ordem judicial ou de determinação de autoridade policial ou do Poder Público em geral.

**7.2.** A CONTRATADA não se responsabiliza, em qualquer hipótese, por eventual divulgação ou revelação das informações elencadas na cláusula anterior por funcionários, sócios, associados, prepostos ou demais pessoas do convívio do (a) CONTRATANTE, ou, ainda, por pessoas que venham a adquirir tais informações através de ato criminoso, contraventor ou meramente desonesto, fora dos limites do controle e da previsibilidade técnica da CONTRATADA.

**7.3.** As partes declaram que cumprirão plena e integralmente as Leis de Proteção de Dados, referindo-se a todas as leis de proteção e privacidade de dados que se apliquem às partes e/ou ao presente instrumento e seus anexos, incluindo Marco Civil da Internet (Lei n 12.965/14) e quaisquer outras leis de proteção de dados que venham a entrar em vigor durante a vigência do Contrato, inclusive, mas não limitado à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei n. 13.709/18.

**7.3.1.** A expressão "Dados Pessoais" refere-se a todas as informações pessoais capazes de identificar uma pessoa natural, incluindo informações financeiras, não públicas sobre clientes, empregados, colaboradores, parceiros ou terceiros, atuais, antigos ou potenciais e seus afiliados.

**7.3.2.** As partes poderão ter acesso aos Dados Pessoais referidos somente por obrigação legal, legítimo interesse ou estrito cumprimento/execução desse contrato e seus anexos e caso tenham acesso, deverão observar a Legislação de Proteção de Dados Pessoais referida, quando da coleta, tratamento, tempo de retenção e descarte dos Dados Pessoais, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas de segurança para protegê-los contra acesso ou processamento não autorizado, perda, vazamento, danos acidentais ou mesmo intencionais de seus colaboradores.

**7.3.3.** Cada uma das partes é exclusivamente responsável pela não observância da legislação referente à Proteção de Dados Pessoais por si, seus prepostos, funcionários e pessoas a seu serviço, inclusive pela sua omissão ou ação em desacordo com os ditames legais, comprometendo-se a indenizar a outra e titulares dos danos por si causados.

**7.3.4.** Em caso de violação de segurança e privacidade, expondo-se Dados Pessoais acessados e tratados em razão da execução desse contrato, a outra parte deverá ser imediatamente notificada após a descoberta, salvo determinação legal ou de autoridade em processo administrativo sigiloso.

## **8. DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO E DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**8.1.** O (a) CONTRATANTE declara, neste ato, sua inequívoca e absoluta ciência de que, em caso de inadimplência ou impontualidade quanto aos pagamentos mensais tratados nas cláusulas 2.1 a 2.12 deste instrumento, a CONTRATADA não se comprometerá a manter o registro e a hospedagem da loja virtual com recursos próprios, sendo que aos 15 (quinze) dias de atraso quanto aos referidos pagamentos o website terá sua hospedagem suspensa e ficará off-line até a regularização do (s) pagamento (s) faltante (s), e aos 30 (trinta) dias de atraso o website será definitivamente eliminado do servidor, sem controle ou responsabilidade da CONTRATADA, e sem garantia de recuperação dos dados digitais e estruturais do website, entendendo-se, nesse último caso, rescindido o presente contrato.

**8.2.** Uma vez ocorrida a suspensão dos serviços por qualquer das razões previstas no presente contrato, o (a) CONTRATANTE será informado quanto às razões que acarretaram a suspensão, sendo-lhe concedido, na notificação, prazo para regularização de eventual irregularidade, entendendo-se, em caso de recusa do (a) CONTRATANTE quanto à mencionada regularização, rescindido o presente contrato.

**8.2.1.** O reestabelecimento do serviço contratado se dará em até 48 (quarenta e oito) horas contadas da confirmação, pela CONTRATADA, da regularização tratada pelo caput desta cláusula.

**8.3.** O período de suspensão do serviço nos termos do presente capítulo não será, em qualquer hipótese, computado para fins de concessão dos descontos tratados pela cláusula 4.5.

**8.4.** Em caso de incidência da inadimplência ou da impontualidade previstas na cláusula 8.1, o (a) CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a proceder à comunicação do débito resultante aos órgãos de proteção ao crédito, da forma que julgar adequada.

**8.5.** Em caso de descumprimento por parte do (a) CONTRATANTE quanto a qualquer das obrigações estipuladas pelo presente instrumento, considerar-se-á rescindido o presente contrato, observado o exposto principalmente, mas não somente, nas cláusulas 4.8 e 4.9.

**8.6.** O presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente por qualquer das partes, desde que haja comunicação formal do requerimento de rescisão por escrito, podendo tal comunicação ser efetuada via e-mail, e com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, observado o disposto na cláusula 4.9 do deste instrumento.

**8.6.1.** Na hipótese de ocorrer a rescisão antes do término do trimestre do plano de hospedagem contratado e fornecido por plataforma third party, a CONTRATADA não restituirá ao (à) CONTRATANTE o valor por ele (a) pago antecipadamente.

**8.7.** Além das hipóteses de rescisão tratadas pelas cláusulas anteriores, o presente contrato será rescindido, independentemente de qualquer comunicação ou notificação, nas seguintes hipóteses:

**8.7.1.** Em razão de declaração de falência ou insolvência por parte do (a) CONTRATANTE, sendo que, neste caso, o presente contrato deverá ser transferido a outra empresa indicada pelo (a) CONTRATANTE, que assumirá a posição contratual pelo tempo remanescente até o término da vigência deste instrumento ou de sua prorrogação corrente;

**8.7.2.** Por motivo de força maior ou caso fortuito que impossibilite a continuidade da prestação do serviço ora contratado;

**8.8.** A rescisão do presente contrato acarretará, em qualquer hipótese, na eliminação definitiva de todos os dados digitais do (a) CONTRATANTE do servidor, incluindo-se todo o conteúdo do website e das caixas de e-mail, sem possibilidade de recuperação.

**8.9.** A rescisão do presente contrato, em qualquer hipótese, não exclui a obrigação de quitação integral, por parte do (a) CONTRATANTE, da totalidade dos valores correspondentes aos serviços prestados, independentemente da ocorrência do previsto pela cláusula anterior.

**8.10.** A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério de avaliação, ao invés de notificar o (a) CONTRATANTE quanto à rescisão imediata do presente instrumento por qualquer hipótese neste elencada, notifica-lo (a) concedendo-lhe prazo determinado para correção e/ou resolução da irregularidade ensejadora da rescisão, sendo que durante mencionado prazo a CONTRATADA reserva-se o direito de manter o serviço suspenso, sem que se compute qualquer desconto nas mensalidades pelo período de suspensão nesse caso. Findo mencionado prazo sem que o (a) CONTRATANTE sane a irregularidade, considerar-se-á rescindido o presente contrato.

## **9. DAS DEMAIS AVENÇAS**

**9.1.** Para os fins de comunicação entre as partes nos assuntos concernentes ao bom andamento de todo o acordado no presente instrumento, consideram-se válidas as correspondências físicas enviadas aos endereços informados na qualificação das partes do preâmbulo deste contrato, e as correspondências eletrônicas enviadas via e-mail e/ou através do Painel de Controle disponibilizado no ambiente virtual hospedado, sendo certo que ambas as partes se encontram, desde logo, expressamente autorizadas a entrar em contato com a outra através dos meios de comunicação nesta cláusula destacados.

**9.1.1.** Em caso de alteração de qualquer dado que comprometa a comunicação entre as partes, a parte cujo dado se alterou tem a obrigação de informar à outra acerca da alteração, de forma imediata e inequívoca.

**9.2.** Quanto ao registro do domínio do website a ser hospedado pela presente contratação, caso o (a) CONTRATANTE não seja o titular do referido registro junto ao órgão competente, declara o (a) CONTRATANTE, sob as penas da lei civil e penal, que mantém relação contratual válida e vigente para com o real titular do mencionado domínio, e/ou que se encontra por ele autorizado a hospedar, em nome próprio, website em seu domínio virtual.

**9.3.** A hospedagem ora contratada é de titularidade e responsabilidade do (a) CONTRATANTE neste instrumento indicado. Em nenhuma hipótese será permitida a cessão e/ou transferência da hospedagem a terceiros, sendo que, em caso de requerimento de troca de titular, deverá haver, obrigatoriamente, rescisão do presente contrato e nova contratação pelo terceiro indicado, através de instrumento próprio.

**9.4.** As partes elegem, neste ato, o Foro da Comarca de Piracicaba/SP para dirimir qualquer dúvida ou litígio resultante do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja, e, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, na presença de duas testemunhas que a tudo assistiram e presenciaram, em duas vias de igual teor, impressas somente no anverso e devidamente rubricadas.

Piracicaba/SP, **[PREENCHER]** de **[PREENCHER]** de **2022**

CONTRATADA

**E-Cliente Informática Ltda ME**

Gustavo Andrés Gonzalez Briones

CONTRATANTE

NOME: **{cliente\_razao\_social}**

CPF/CNPJ: **{cliente\_cpf\_cnpj}**

TESTEMUNHA 1

NOME:

CPF:

TESTEMUNHA 2

NOME:

CPF: