

ÍNDICE

1. CONDIÇÕES GERAIS	2
2. OBJETO DO CONTRATO.....	2
3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	2
4. DO PREÇO DOS SERVIÇOS E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS.....	2
5. DA FORMA DE PAGAMENTO.....	2
6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	3
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	6
8. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO.....	7
9. RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS.....	8
10. DA INATIVAÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES	8
11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	8
12. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO DESATIVAÇÃO E PENALIDADES DO CONTRATO.....	8
13. DA REPRISTINAÇÃO.....	9
14. DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....	9
15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	9
16. COMUNICAÇÕES DAS PARTES.....	10
17. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO	10
18. CLÁUSULAS SOCIAIS	10
19. LEI APLICÁVEL.....	10
20. FORO	10

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Estas condições gerais regulam o contrato de prestação de serviços de Hospedagem de Servidores Cloud, estabelecido entre ACL SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA EPP, empresa sediada à Rua Patápio Silva, 180 na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ: 66.638.487/0001-40 e inscrição estadual: ISENTA, doravante designada CONTRATADA, e a pessoa identificada na Solicitação de Serviços, doravante denominada CONTRATANTE.

2. OBJETO DO CONTRATO

2.1. A hospedagem, pela CONTRATADA, de hardware (s) de sua propriedade doravante designado como SERVIDOR (ES) DEDICADO (S), com a configuração indicada pelo CONTRATANTE no ato da contratação, e mediante escolha de regime próprio de gerenciamento.

2.1.1. O CONTRATANTE declara-se ciente de que para que seja efetuado o aumento ou a redução de memória, há necessidade de desligamento do servidor.

2.2. O CONTRATANTE deverá selecionar a configuração desejada, com a descrição informada no ato da contratação, bem como o selecionar o ciclo de pagamento, em www.acl.com.br.

3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

3.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo inicial de no mínimo 30 (trinta) dias a se iniciar na data do início da prestação dos serviços, assim considerada a data de ativação do serviço contratado.

3.1.1. A ativação dos serviços ocorrerá no prazo de até 48 horas após confirmação do pagamento da primeira mensalidade, nos termos da cláusula 4.

3.2. Findo o prazo inicial, e não havendo manifestação contrária de nenhuma das partes, o presente ficará automaticamente renovado por iguais e sucessivos períodos, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

4. DO PREÇO DOS SERVIÇOS E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS

4.1. Pela prestação dos serviços previstos para o serviço selecionado pelo CONTRATANTE pagará ele, de acordo com o ciclo de pagamento selecionado no ato da contratação, à CONTRATADA o valor constante na ÁREA DO CLIENTE e/ou www.acl.com.br.

4.2. O pagamento será feito, de acordo com o ciclo de pagamento selecionado no ato da contratação, de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem

prestados no próximo ciclo, posterior à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

4.3. A critério único e exclusivo do CONTRATANTE e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços, poderá optar por efetuar o pagamento de forma mensal, semestral ou anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao período posterior ao do pagamento.

4.3.1. Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através da ÁREA DO CLIENTE, essa alteração será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo CONTRATANTE e/ou não vencidas. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, nos termos do capítulo 12.

4.4. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre o serviço ora contratado ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o CONTRATANTE.

4.5. Todo e qualquer serviço solicitado pelo CONTRATANTE que não os expressamente previstos neste contrato será cobrado à parte pela CONTRATADA.

4.6. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CONTRATANTE integralmente as consequências do inadimplemento como previstas no capítulo 12 do presente contrato.

4.7. 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.

5. DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1. Serão aceitos o pagamento de mensalidades e taxa de instalação, caso aplicável, por meio de BOLETO BANCÁRIO ou CARTÃO DE CRÉDITO. Neste caso, o boleto bancário e o cartão de crédito são os ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma adversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela CONTRATADA e não impedindo a caracterização da inadimplência do CONTRATANTE.

5.1.1. Caso o CONTRATANTE opte pelo pagamento via boleto bancário, no ato da contratação a CONTRATADA disponibilizará para impressão o boleto bancário para pagamento da taxa de instalação, caso aplicável, e primeira mensalidade e enviará este mesmo boleto ao e-mail indicado pelo CONTRATANTE. Mensalmente, o boleto

bancário será disponibilizado ao CONTRATANTE destas mesmas formas.

5.1.2. Nos PAGAMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO, caso o CONTRATANTE opte por essa modalidade, deverá inserir os dados do cartão diretamente na tela de pagamento quando da escolha do tipo de pagamento, sendo que o início da liberação do uso do programa ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

5.1.3. Caso o CONTRATANTE opte pelo pagamento via CARTÃO DE CRÉDITO, estará ciente que deverá entrar, todo mês, na ÁREA DO CLIENTE para efetuar os pagamentos dos meses subsequentes.

5.1.4. Caso o CARTÃO DE CRÉDITO utilizado não seja do CONTRATANTE, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais adicionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos na ÁREA DO CLIENTE.

6.2. Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados informados no ato da contratação, incluindo troca de e-mail principal, 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. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 16.1.

6.3. Não armazenar e nem veicular material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material que afronte a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como “pirata” e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, em caso de determinação judicial nesse sentido.

6.4. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive cadastrais, com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, especialmente no respeitante à substituição de senha de administração e dos serviços, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o serviço pode ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

6.5. Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da CONTRATADA, tal como exibido em www.acl.com.br ou pelo texto que vier a substituí-lo, que passa a integrar o presente

contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.5.1. Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da CONTRATADA, nos expressos termos do mesmo:

6.5.1.1. Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.

6.5.1.2. A prática de qualquer ato do CONTRATANTE do qual resulte o bloqueio do IP da CONTRATADA por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM.

6.5.1.3. A prática de qualquer ato pelo CONTRATANTE que gere a presunção, pela CONTRATADA, de prática de SPAM pelo CONTRATANTE, nos exatos termos do COMPROMISSO ANTI-SPAM.

6.6. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de “site (s)” nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do CONTRATANTE.

6.7. Indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado em nome de domínio utilizado, do e-mail utilizado para envio das mensagens e/ou de qualquer outra condenação que a CONTRATANTE vier a sofrer em razão das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA.

6.8. Registrar e manter registrado o domínio a ser utilizado, perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

6.8.1. A CONTRATADA não será responsável pelas consequências, danos ou prejuízos que, eventualmente, forem causados à CONTRATANTE ou a terceiros por força de quaisquer comportamentos, informações, ações de toda natureza ou omissões emanadas da entidade responsável pelo registro do respectivo domínio, seja esta nacional ou estrangeira. A título meramente exemplificativo e não exaustivo, a CONTRATADA não será responsável pelas consequências, danos ou prejuízos que, eventualmente,

forem causados à CONTRATANTE por força da falta de pagamento dos valores devidos à entidade responsável pelo registro do respectivo Domínio.

6.8.2. Caso o CONTRATANTE não seja titular do domínio do site ora hospedado no competente órgão de registro e utilize site cujo nome de domínio esteja registrado em nome de terceiro (site de terceiro) declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome próprio o "site".

6.8.3. Declara o CONTRATANTE ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele CONTRATANTE e o titular do domínio a CONTRATADA, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo do site hospedado e disponibilidade do mesmo.

6.8.4. Declara o CONTRATANTE, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a CONTRATADA por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência do relacionamento dele CONTRATANTE com o titular do domínio do "site", obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

6.8.5. Declara, mais, o CONTRATANTE, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio do "site", por prejuízos a este causados, caso o "site" seja retirado do ar em razão da infração por ele CONTRATANTE das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

6.9. Para a hipótese de o CONTRATANTE descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, fica a CONTRATADA, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do CONTRATANTE e do responsável pelo presente contrato.

6.10 Solicitar à CONTRATADA, utilizando-se da abertura de chamado via ÁREA DO CLIENTE ou e-mail ao Serviço de Atendimento ao Consumidor sac@acl.com.br, que providencie o cancelamento do produto, caso não tenha interesse em renovar o presente, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a renovação, sem o que os débitos continuarão a ser efetuados.

6.11. Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela CONTRATADA, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor

compartilhado, INCLUSIVE SUSPENDENDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Dentre as práticas vedadas ao CONTRATANTE incluem-se, exemplificativamente:

6.11.1. Armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.11.2. Sujeitar ou permitir volume excessivo de tráfego de dados, que possa, de qualquer maneira vir a prejudicar o funcionamento do ambiente, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.12. Configurar os programas de e-mail e os sites utilizando, sempre, o DNS (Domain Name System) - nome de domínio - fornecido por ocasião da instalação inicial, abstendo-se de utilizar o IP (Internet Protocol) nessas configurações.

6.13. Alterar a (s) senha (s) utilizadas, caso os sistemas de controle da CONTRATADA venham a detectar que a (s) senha (s) utilizada (s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor risco de sofrer atuação de "terceiros e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

6.14. Comunicar previamente à CONTRATADA quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia, lançamento de novos produtos, etc., SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

6.15. Em caso de cessação da prestação de qualquer dos serviços ora contratados, promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência de dados e mensagens existentes nas caixas postais, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil os mesmos serem deletados (apagados) nos termos do capítulo 14.

6.16. Assegurar que as especificações escolhidas atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o CONTRATANTE tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido, visto que todo e qualquer dimensionamento da estrutura é de única e exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE. Qualquer sugestão feita pela CONTRATADA deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o CONTRATANTE da obrigação ora prevista.

6.17. 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.

6.18. Efetuar, por sua conta e risco exclusivos, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo de sites hospedados que se faça necessária e/ou conveniente seja a que título for declarando-se o CONTRATANTE ciente de que a CONTRATADA não executará qualquer tipo de migração.

6.19. Não utilizar o servidor:

6.19.1. Para qualquer tipo de jogos multiusuário que operem “on-line”, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.19.2. 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: arquivos infectados com vírus ou malware, páginas de phishing, dentre outros; d) Software para obtenção de credenciais por exaustão: FTP / SSH / HTTP / POP3 bruteforces.e, e) Software de scan para descoberta de informações:portscan, vulnerability scan, e qualquer outra atividade, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.20. Responsabilizar-se integralmente por licenciamentos dos softwares ou sistema operacional do servidor (es) contratado (s). O CONTRATANTE, declarando-se ciente e de acordo que a opção pelo sistema operacional é irreversível e de sua total responsabilidade.

6.20.1. Autorizar a efetivação de auditoria em seus servidores para verificação da regularidade da utilização das licenças contratadas, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.21. São obrigações do CONTRATANTE na modalidade GERENCIA CLIENTE, além do item 6.1 a 6.20:

6.21.1. Efetuar por sua conta e risco exclusivos o backup de dados, programas ou conteúdo, declarando-se ciente de que nenhum backup será feito pela CONTRATADA a qualquer tempo ou a qualquer título.

6.21.2. Providenciar a aquisição, o licenciamento e a instalação de todos e quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento do SERVIDOR e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações desses

SOFTWARES, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar e obrigando-se a indenizar integralmente a CONTRATADA caso ela venha a sofrer quaisquer danos em decorrência da violação a esta obrigação, ficando facultada a denúncia a lide.

6.21.3. Autorizar a efetivação de auditoria em seus servidores para verificação da regularidade da utilização das licenças contratadas e, liberar todos os acessos necessários para que seja possível a realização da auditoria pela CONTRATADA, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da sua notificação via Área do Cliente, caso não haja prazo inferior a ser cumprido pela CONTRATADA, SOB PENA IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

6.21.4. Implantar as atualizações relativas aos requisitos técnicos necessários para o correto funcionamento da virtualização do servidor, conforme comunicado pela CONTRATADA sob pena de não cumprimento do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo 15 do presente contrato.

6.22. São obrigações do CONTRATANTE na modalidade GERENCIA ACL, além do item 6.1 a 6.20:

6.22.1. Caso mantenha “site (s)” hospedado (s), responder pela correta programação do (s) mesmo (s) e pela alimentação do conteúdo do (s) mesmo (s) de modo a possibilitar seu regular funcionamento, bem como efetuar as adaptações necessárias na programação a fim de adequá-la às boas práticas de programação e às inovações tecnológicas e/ou medidas de segurança e/ou de otimização de uso que vierem a ser introduzidas pela CONTRATADA, dentro do prazo estipulado por esta, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO da obrigatoriedade de cumprimento pela CONTRATADA do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo 15 do presente contrato, até a supressão das falhas que forem constatadas.

6.22.2. Não instalar nem tentar instalar diretamente qualquer programa e/ou aplicativo no servidor sob pena de configurar inadimplemento contratual, justificador da rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de aviso ou notificação.

6.22.2.1 Caso haja a necessidade de reinstalação dos programas inicialmente instalados no servidor ou de programas adicionados posteriormente em razão da não renovação oportuna de licenças a cargo do CONTRATANTE, ou em decorrência de qualquer fato imputável ao CONTRATANTE essa reinstalação será cobrada destacadamente na fatura do mês subsequente ao da reinstalação.

6.22.2.2. Quando necessária intervenção técnica, o CONTRATANTE deverá realizar a abertura de um chamado

técnico, através DA Área do Cliente ou através de envio de e-mail para a equipe de suporte. Será possível realizar a abertura de chamados através de ligação telefônica para a central de atendimento e suporte, em casos de urgência. Todos os chamados ficarão disponíveis na área do cliente para acompanhamento.

6.22.3. Não ultrapassar 95% da capacidade de utilização máxima do HD do servidor.

6.22.4. Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela CONTRATADA, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consuma qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor INCLUSIVE SUSPENDENDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Dentre as práticas vedadas ao CONTRATANTE incluem-se, exemplificativamente:

6.22.4.1. Não armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone, pelo e-mail suporte@acl.com.br, constantes em www.acl.com.br , durante a semana em horário comercial e finais de semana/feriados através do e-mail ao Suporte, suporte@acl.com.br.

7.1.1. Nos casos de GERENCIA CLIENTE, fica expressamente excluído do suporte técnico o serviço de e-mail prestado por terceiro e não disponibilizado pela CONTRATADA, mesmo que com a utilização do servidor objetivado pelo presente contrato.

7.2. 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, salvo em caso de urgência.

7.2.1. 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.

7.2.2. 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.

7.2.3. 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.

7.3. Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

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

7.4.1. Caso, a qualquer momento, a CONTRATADA venha a constatar que a (s) senha (s) utilizada pelo CONTRATANTE se encontra (m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, fica ela autorizada a bloquear a utilização da senha insegura, independentemente de prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese o CONTRATANTE será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 6.13, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

7.5. Retirar imediatamente o serviço do ar, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do CONTRATANTE, para práticas ilícitas ou desautorizadas ou de qualquer outro meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao CONTRATANTE, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

7.6. São obrigações da CONTRATADA na modalidade GERENCIA CLIENTE além daquelas constantes dos itens 7.1 a 7.5:

7.6.1. Manter estrutura necessária para o correto funcionamento da virtualização dos servidores.

7.6.2. Encaminhar e comunicar as atualizações para o CONTRATANTE, nos termos da cláusula 6.21.3.

7.6.3. Realizar intervenção no servidor, como comandos de restart e shutdown, quando realizada solicitação do cliente.

7.7. São obrigações da CONTRATADA na modalidade de GERENCIA ACL além daquelas constantes dos itens 7.1 a 7.5:

7.7.1. Gerenciar e monitorar o servidor em tempo integral, efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas e serviços de sua responsabilidade.

7.7.1.1. Entende-se como programas de sua responsabilidade, softwares fundamentais para o correto funcionamento do SERVIDOR, tais como Sistema Operacional e softwares instalados em sua instância inicial.

7.7.1.2. Entende-se como serviços de sua responsabilidade, Serviços Web (Apache, Nginx), Serviços de Banco de Dados (SQL Server, MySQL Server), Serviços de e-mail (Postfix, MailWatch, Dovecot) e qualquer outro serviço com origem de aplicativos instalados em primeira instancia.

7.7.1.3. Entende-se como monitorar o servidor em tempo integral, monitoramento automático com relatórios e proatividade dos Recursos físicos (CPU, Memória, Disco).

7.7.2. Prestar suporte técnico ao CONTRATANTE consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas específicos. Ficam excluídos do suporte a ser fornecido, dentre outros, a título exemplificativo, suporte a determinados programas de elaboração de páginas, FTP ou de e-mail.

7.7.3. Informar ao CONTRATANTE sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.

7.7.4. Para a execução das tarefas GERÊNCIA ACL, a CONTRATADA instalará um agente de monitoramento onde possibilitará o acesso administrativo e remoto a estrutura de servidores.

8. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO

8.1. A senha de administração possibilita o acesso ao servidor para o seu gerenciamento, administração e programação e/ou o acesso ao “site” eventualmente hospedado no servidor. A senha de administração será cadastrada e/ou enviada ao CONTRATANTE nas hipóteses de contratação de servidor GERENCIA CLIENTE. Na modalidade de GERENCIA ACL o CONTRATANTE não receberá senha de administração do servidor, uma vez que nessa modalidade contratual, tal acesso é vedado, mas receberá a senha de administração do painel de controle, caso esteja incluso na contratação.

8.2. Efetuada pela CONTRATADA a instalação das configurações básicas do sistema operacional, a senha de administração do servidor e a senha de administração do “site” será enviada ao CONTRATANTE para o endereço eletrônico de e-mail (principal) informado pelo CONTRATANTE e constante da Área do Cliente e, por ocasião do primeiro acesso, o CONTRATANTE deverá alterar a senha à sua livre vontade.

8.3. Sempre que o CONTRATANTE solicitar da CONTRATADA a informação da senha de administração por ele cadastrada e/ou alterada, deverá o CONTRATANTE realizar a solicitação via e-mail cadastrado. Neste caso a CONTRATADA fica autorizada a ignorar a senha anteriormente cadastrada pelo CONTRATANTE e enviar uma nova senha ao e-mail principal informado pelo CONTRATANTE e disponível para consulta mediante login e senha na Área do Cliente.

8.3.1. À opção do CONTRATANTE, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo CONTRATANTE.

8.3.2. Apenas o e-mail cadastrado pelo CONTRATANTE receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

8.4. A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração do servidor hospedado, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

8.5. 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.

8.6. Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATADA apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos válidos legalmente, a CONTRATADA enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

8.6.1. Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao conteúdo do servidor ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à CONTRATADA.

8.6.1.1. Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

8.7. Caso o CONTRATANTE não seja titular do domínio informado por ele no ato da contratação junto ao órgão de registro de domínios competente, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo.

9. RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS

9.1. A CONTRATANTE assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta e dos serviços da CONTRATADA, sendo responsável pela má utilização dos serviços ora contratados.

9.2. A CONTRATANTE GARANTE E ACEITA, SEM RESTRIÇÕES OU RESERVAS, QUE A CONTRATADA SERÁ EXIMIDA DE RESPONSABILIDADE PELOS ATOS, DANOS E PREJUÍZOS OCACIONADOS POR SUAS AÇÕES COMO USUÁRIA DA INTERNET ATRAVÉS DA HOSPEDAGEM DE SERVIÇOS, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar:

a) do não cumprimento da lei, aos bons costumes geralmente aceitos ou à ordem pública como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição ou acesso a conteúdo através dos Serviços;

b) da infração aos direitos de propriedade intelectual e industrial, dos segredos empresariais, de compromissos contratuais de qualquer classe, dos direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar, à imagem das pessoas, dos direitos de propriedade e de qualquer outra natureza pertencentes a um terceiro como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso a conteúdo através dos Serviços;

c) da realização de atos de concorrência desleal e publicidade ilícita como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso a conteúdo através dos Serviços;

d) da falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, colocados à disposição ou acessíveis através dos Serviços;

e) do não cumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização por qualquer causa das obrigações contraídas por terceiros com a CONTRATANTE através dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis através dos Serviços;

f) os vícios e defeitos de toda classe dos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados pela CONTRATANTE no meio Internet.

9.2.1. A CONTRATADA NÃO CONTROLA OS CONTEÚDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS OU DISPONIBILIZADOS A TERCEIROS PELA CONTRATANTE NO USO DA HOSPEDAGEM DE SERVIÇOS E OUTROS SERVIÇOS REGULADOS PELO CONTRATO. NO ENTANTO, AO DETECTAR QUALQUER CONDUTA E/OU MÉTODO DA CONTRATANTE QUE CONTRARIE O DISPOSTO NO PRESENTE CONTRATO, A CONTRATADA PODERÁ NOTIFICAR A CONTRATANTE PARA QUE SANE, CORRIJA OU REGULARIZE A SITUAÇÃO. CASO

NÃO HAJA SANEAMENTO, CORREÇÃO OU REGULARIZAÇÃO NO PRAZO DE 2 (DOIS) DIAS, A CONTRATADA PODERÁ OPTAR EM RESCINDIR O PRESENTE CONTRATO OU SUSPENDER OS SERVIÇOS TEMPORARIAMENTE.

10. DA INATIVAÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES

10.1. Declara o CONTRATANTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada inativação dos serviços contratados por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia notificação.

10.2. Na hipótese de solicitação de inativação dos serviços hospedados formulada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o CONTRATANTE será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do serviço nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 10.1, acima.

11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. As partes acordam que as informações constantes dos e-mails que trafegarem pelas caixas postais estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a CONTRATADA, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

11.2. A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

12. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO DESATIVAÇÃO E PENALIDADES DO CONTRATO.

12.1. As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência escolhido pelo CONTRATANTE e disponível para consulta na ÁREA DO CLIENTE e/ou www.acl.com.br, bem como das respectivas prorrogações, desde que informada por escrito, inclusive por e-mail, a outra parte com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

12.2. O cancelamento total ou parcial dos produtos contratados poderá ser realizado através da ÁREA DO CLIENTE respeitado o disposto na cláusula 12.1.

12.3. Seja qual for a época de ocorrência do cancelamento, a taxa de instalação, quando aplicada, não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

12.4. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da CONTRATADA, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela CONTRATADA, da existência do saldo credor, sob pena de o CONTRATANTE incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 12.5.

12.5. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

12.5.1. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou, inclusive as quantias de que trata o item 4.7, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a CONTRATADA autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos na mensalidade subsequente.

12.6. Caso seja imposta à CONTRATADA qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, ou seja, cobrada da CONTRATADA por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de SPAM em razão de atos (s) praticado (s) pelo CONTRATANTE, fica desde já autorizada a incluir esse (s) valor (es) no aviso de cobrança mensal do CONTRATANTE.

12.7. O CONTRATANTE declara-se ciente de que em caso de inadimplência a CONTRATADA a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

12.8. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 10 (dez) 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 a incidência da

multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

12.9. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos 6 e 7 do presente contrato.

13. DA REPRISTINAÇÃO

13.1. Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CONTRATANTE, caso os dados existentes no servidor hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, CASO HAJA CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA TANTO. O reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

14. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

14.1. Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, por liberalidade e sem qualquer custo para o CONTRATANTE, a CONTRATADA, independentemente de haver retirado o serviço hospedado do ar, manterá armazenados os dados existentes no servidor pelo prazo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do CONTRATANTE. Findo o prazo de 7 (sete) dias, a remoção (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

14.2. A manutenção dos dados do servidor armazenados pela CONTRATADA não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o CONTRATANTE, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro servidor que indicar.

15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

15.1. 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.

15.2. 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 (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção no ar do servidor de e-mail, por 99,5 % do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a) Falha na conexão de link fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;

b) Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos do item 7.2, que serão informadas com antecedência e se realização, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

c) 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).

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

e) Superação pelo CONTRATANTE do limite de 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor.

f) Escolha, pelo CONTRATANTE, de servidor com configuração insuficiente para atender à sua demanda.

16. COMUNICAÇÕES DAS PARTES

16.1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por e-mail, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

16.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na ÁREA DO CLIENTE e em www.acl.com.br.

16.3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo CONTRATANTE de sua solicitação através da ÁREA DO CLIENTE ou enviando e-mail para o Suporte Técnico suporte@acl.com.br ou Serviço de Atendimento ao Cliente sac@acl.com.br.

17. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

17.1. Cada Parte, seus Representantes e quaisquer terceiros, diretos ou indiretos (temporários, prestadores de serviço, consultores, assessores e agentes) por ela utilizados ou subcontratados, comprometem-se, ainda que recebam determinação em contrário por parte de qualquer funcionário da outra PARTE, a não pagar, oferecer, autorizar e/ou prometer – direta ou indiretamente – qualquer quantia, bens de valor ou vantagem indevida a qualquer pessoa que seja um oficial, agente, funcionário ou representante de qualquer governo, nacional ou estrangeiro, ou de suas agências e organismos nacionais ou internacionais, ou a qualquer partido político, candidato ou

ocupante de cargo público ou a escritórios de partidos políticos, ou a qualquer outra pessoa, com a finalidade de obter ou manter um tratamento favorável indevido para os negócios da outra PARTE e/ou de seus Representantes, em violação às leis que versam sobre crimes e práticas de corrupção e contra a administração pública, em especial a Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, regulamentada pelo Decreto-Lei nº 8.420, de 18 de março de 2015, regulamentada pelo Decreto-Lei nº 8.420, de 18 de março de 2015, e o United States Foreign Corrupt Practices (FCPA), de 1977.

18. CLÁUSULAS SOCIAIS

18.1. As partes se comprometem mutuamente a respeitar e difundir as seguintes obrigações: a) não fazer uso por si ou por seus fornecedores, de trabalho ilegal ou de práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil; b) não utilizar práticas de discriminação negativa, e limitativas na estrutura organizacional de sua empresa bem como em seu relacionamento com o Mercado, tais como, mas não se limitando à: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico; c) cumprir todas as normas e exigências legais relativas à política nacional do meio ambiente emanadas das esferas Federal, Estadual e Municipal.

19. LEI APLICÁVEL

19.1. O Contrato será regido pelas leis brasileiras.

20. FORO

20.1. Para dirimir toda e qualquer demanda emergente do presente Contrato as partes elegem o Foro da Capital do Estado de São Paulo, podendo a CONTRATADA optar pelo domicílio da CONTRATANTE, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.