

## Contrato Padrão - Registro N°

Versão 02/19

### Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem de Servidor com uso da Tecnologia de Virtualização

#### A. PREÂMBULO

##### A.1. PARTES

###### A.1.1. CONTRATANTE:

Nome/Razão Social:

CPF/CNPJ:

Endereço:

CEP:

Cidade/Estado:

Telefone:

Nome do responsável:

Endereço de email do responsável:

Data de solicitação do serviço:

Nome do plano de hospedagem contratado: CloudFlex

###### A.1.2. CONTRATADA

Central Server Informática Ltda., com sede à Rua Iapó, 1458, Curitiba, PR, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob o número 04.151.097/0001-94.

Horários de atendimento ao cliente:

- Telefone: (41) 2141-1800
  - 24 horas por dia.
- Email: atendimento@centralserver.com.br
  - 24 horas por dia.

#### 1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem por objetivo a prestação pela CONTRATADA do serviço de locação de recursos computacionais fazendo uso da tecnologia de virtualização, doravante designado como SERVIDOR, para utilização da CONTRATANTE.

#### 2. DA REMUNERAÇÃO

2.1. Da remuneração básica – A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, referente aos serviços, a importância de acordo com a quantidade contratada presente no Console, conforme os valores estabelecidos a seguir:

Item	Recurso	Valor unitário
1	vCPU de 02 GHz	R\$ 0,1138 por hora
2	GB de memória	R\$ 0,0333 por hora
3	GB de espaço em disco - HDD	R\$ 0,0010 por hora
4	GB de espaço em disco - SSD	R\$ 0,0019 por hora
5	GB de espaço em disco - HDD_LP	R\$ 0,00048 por hora
6	IOPS Tier - HDD	R\$ 0,0009 por hora
7	IOPS Tier - SSD	R\$ 0,0004 por hora
8	Endereço IP adicional	R\$ 0,0411 por hora
9	Endereço IP com proteção contra DDoS	R\$ 0,0685 por hora
10	VLAN Privada	R\$ 0,2222 por hora
11	Serviço DNS	R\$ 0,2227 por domínio/hora
12	GB de transferência de dados	R\$ 0,4800 por mês
13	Consumo de banda do IP com proteção DDoS (*)	R\$ 4,00 por Mbps/dia
14	Backup de VMs	R\$ 0,3500 por hora

(\*) O consumo de banda será cobrado somente quando ocorrer um ataque, e será cobrado sobre o tráfego legítimo

2.2. Da remuneração de licenças de softwares - Algumas opções de imagens de instalação requerem o uso de licenças de software, que serão cobradas conforme valores estabelecidos a seguir:

Item	Recurso	Valor
1	GB Windows Server Datacenter	R\$ 0,0330 por hora
2	Usuário Windows Remote Desktop Services – SAL License	R\$ 38,00 por mês
3	SQL Server Web Edition – Licença para 2 cores	R\$ 59,00 por mês
4	SQL Server Standard – Licença para 2 cores	R\$ 957,00 por mês
5	SQL Server Enterprise – Licença para 2 cores	R\$ 3,669,00 por mês

2.3. A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá alterar as quantidades contratadas através do Console, e a quantidade definida no Console passará a ser parte integrante do contrato.

2.4. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no item 20, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação, posterior ao registro do novo texto padrão.

### **3. DO PREÇO**

3.1. A CONTRATANTE pagará pela quantidade de recurso computacional utilizado. Para os recursos computacionais com preço por hora, deverá ser multiplicado a quantidade do recurso computacional pelo número de horas em que o recurso permaneceu disponível para uso. Para a transferência de dados, será cobrado volume de dados transferidos multiplicado pelo valor por GB.

3.2 A CONTRATADA emitirá a cobrança no primeiro dia útil do mês subsequente à utilização ou sempre que o consumo de recursos computacionais do SERVIDOR atingir R\$ 500,00.

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

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

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

3.6. A inclusão, exclusão e alteração de serviços se dará mediante solicitação realizada em página específica de auto provisionamento de serviços pelo Console com o registro do respectivo pedido de inclusão, exclusão ou alteração.

3.6.1. A partir do registro do pedido de inclusão, exclusão e alteração dos serviços, os mesmos estarão definitivamente incorporados a este contrato.

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

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

4.2. Para a opção de cobrança bancária, será enviado o boleto de cobrança bancária via email e o mesmo estará disponível no serviço DDA do seu banco ou através do seu Console em extrato de pagamentos. Para as cobranças mensais, o vencimento é no dia 11 do mês de emissão da cobrança e para cobranças eventuais, o prazo de pagamento é de 10 dias após a emissão da cobrança.

4.3. Para a opção de débito automático, será enviado aviso de cobrança via email. Para as cobranças mensais, será realizado débito no dia 11 de cada mês. Para cobranças eventuais, o débito será realizado 10 dias após o envio do aviso de cobrança.

4.4. Para a opção de cartão de crédito, será enviado aviso de cobrança via email e o valor será lançado no mesmo dia para o cartão de crédito cadastrado.

4.5. No caso de a CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 07 dias antes da data do vencimento, deverá a mesma acessar o boleto bancário conforme o item 4.2 ou contatar a CONTRATADA e solicitar a 2ª via.

4.6. Nos pagamentos por débito automático em conta bancária ou por cartão de crédito, caso a CONTRATANTE faça opção por estas modalidades, deverá fornecer os dados referentes à conta

bancária na qual deverá ocorrer o débito automático ou os dados do cartão de crédito. Ao fornecer estes dados, a CONTRATANTE concede uma autorização permanente à CONTRATADA para a realização de todas as cobranças decorrentes do presente contrato por este meio.

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

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

4.6.3. Caso os dados do cartão de crédito utilizado não seja de titularidade da CONTRATANTE, assume a CONTRATANTE plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

4.6.4. A CONTRATANTE é responsável por solicitar a cessação dos débitos em sua conta bancária ou no seu cartão de crédito, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar a CONTRATANTE a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender a CONTRATANTE alterar a forma de pagamento para outra forma de pagamento.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1. A CONTRATANTE deverá pagar pontualmente as verbas devidas pela utilização dos serviços ora contratados, inclusive os eventuais custos por utilização excedente.

5.2. A CONTRATANTE é responsável pela veracidade e exatidão das informações cadastrais fornecidas para a presente contratação e das alterações destas realizadas através do Console, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação destes dados, os serviços serem suspensos até que os dados sejam confirmados através da apresentação de documentos que esclareçam os pontos duvidosos ou contestados.

5.3. A CONTRATANTE é responsável em informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados cadastrais, incluindo a troca dos endereços de email. Caso a CONTRATANTE não proceda a atualização dos endereços de email, todos os avisos e notificações enviados para os endereços informados na última alteração registrada através do Console serão considerados como válidos.

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

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

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

5.7. A CONTRATANTE deverá abster-se de armazenar ou veicular conteúdo por meio de páginas, emails, aplicativos, contas ou domínios vinculados, sob pena de suspensão imediata dos serviços contratados, independentemente de aviso ou notificação, que apresentem características como:

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

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

5.7.3 Implantação de serviços de redirecionamento de acessos, proxy ou rede privada virtual (VPN) para usuários finais cujo destino de tráfego (endpoint) não seja um endereço pertencente à rede da CentralServer.

5.7.4. Envio de mensagens não solicitadas (Spam), incluindo, mas não se limitando ao envio de mensagens de email, mensagens instantâneas ou similares não solicitadas (comerciais ou não) a terceiros.

5.7.5. Conduta aética no envio de mensagens, incluindo, mas não se limitando a mensagens de email, mensagens instantâneas ou similares contendo: ameaças, perseguição, difamação, obscenidades e apologia à prática de crimes.

5.7.6. Envio de mensagens em massa que afetem negativamente a reputação do serviço de email e possam causar bloqueios por entidades externas.

5.7.7. Falsificação de identidade, incluindo, mas não se limitando ao envio de mensagens de email ou similares com o intuito de falsificar informações de endereçamento (remetente ou destinatário) ou construção de "site" visando falsificar identificação de função ou propriedade.

5.7.8. Violação de privacidade, incluindo, mas não se limitando à divulgação ou disponibilização para terceiros de informações pessoais sem o prévio e expresso consentimento das pessoas a que tais informações se referem.

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

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

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

5.7.12. Abuso no uso dos recursos do sistema, incluindo, mas não se limitando ao uso de programas que consumam excessivamente a performance ou o espaço em disco dos equipamentos da CONTRATADA.

5.8. A CONTRATANTE deverá respeitar integralmente a política antispam da CONTRATADA, divulgada em [www.centralserver.com.br/politicas-e-contratos/](http://www.centralserver.com.br/politicas-e-contratos/), bem como aquela que eventualmente vier a substituí-la e que passa a integrar o presente contrato. O envio de qualquer mensagem não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como Spam envolvendo a empresa da CONTRATANTE ou seu domínio e domínios adicionais é motivo para a suspensão imediata da prestação dos serviços ora contratados, independente de aviso ou notificação.

5.8.1. Na violação da política antispam também se incluem:

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

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

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

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

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

5.9.1. A CONTRATANTE faz uso de servidor hospedeiro compartilhado, com alocação de processamento e memória fazendo uso da tecnologia de virtualização e com alocação de espaço em um subsistema de disco compartilhado, a CONTRATADA fica desde já autorizada a adotar, mesmo que preventivamente, qualquer medida que se faça necessária para impedir que ocorra prejuízo ao funcionamento regular de algum dos servidores ou do subsistema de disco compartilhado, inclusive suspendendo o funcionamento do servidor, independente de aviso ou notificação.

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

5.11. A CONTRATANTE deverá providenciar o licenciamento de todos e quaisquer programas (softwares) que venham a ser instalados no servidor, arcando diretamente com os respectivos

custos, respondendo civil e criminalmente pelo não licenciamento de programas e softwares que vier a utilizar.

5.11.1. A CONTRATANTE deverá fornecer todas as informações dos softwares instalados quando solicitado e deverá colaborar com todo e qualquer processo de auditoria realizado pela CONTRATADA, pelo fornecedor do software ou por seus representantes para verificação das licenças de software instaladas no servidor.

5.11.2. A CONTRATANTE, quando solicitada, será obrigada a fornecer toda documentação que comprove o licenciamento e a aquisição de todos os programas e softwares instalados no servidor. Caso seja identificada a instalação de programas e softwares que não estejam licenciados de acordo com os termos de uso do fabricante, a CONTRATANTE concorda que é a única responsável pelos custos para a sua regularização e, neste processo, autoriza a CONTRATADA a fornecer todos os dados cadastrais e de auditoria da CONTRATANTE ao fabricante do programa ou seus representantes.

5.11.2.1. Caso haja algum software do fabricante Microsoft instalado, cujo o licenciamento não tenha sido fornecido pela CONTRATADA ou que a Microsoft não tenha autorizado a "Mobilidade de Licença" para a CONTRATADA, a CONTRATANTE fica obrigada a realizar a regularização com o pagamento de 125% do valor mensal da respectiva licença, multiplicado pelo número de meses a partir da data de implantação do servidor, respeitado o limite de retroatividade legal.

5.11.2.1.1. Termos adicionais de uso do software SQL Server Web Core (SQL Server Web Edition). A Microsoft define em seu "SPUR - Direitos de Uso do Provedor de Serviços" os seguintes termos: O software, SQL Server Web Core, poderá ser usado apenas para fornecer suporte a páginas da Web, sites, aplicativos da Web e serviços da Web. Ele não pode ser usado para oferecer suporte à linha de aplicativos comerciais (por exemplo, gerenciamento das relações com o cliente, gerenciamento de recursos corporativos e outros aplicativos semelhantes).

5.11.2.1.1.1. Se identificado o uso software SQL Server Web Core que não sejam restritas às definições do item 5.11.2.1.1., a CONTRATANTE fica obrigada a realizar o pagamento do software SQL Server Standard pelo período desde a instalação do SQL Server Web Core, respeitado o limite de retroatividade legal.

5.11.3. Para as contratações de produtos Microsoft realizadas pela CONTRATANTE, a Microsoft estabelece os seguintes termos:

5.11.3.1. Os produtos são de propriedade da Microsoft Corporation, com sede nos Estados Unidos da América, em Redmond, WA e a contratação de licenças Microsoft é uma permissão temporária para utilização da licença no mês determinado.

5.11.3.1.1. A CONTRATANTE poderá contratar ou cancelar a contratação de produtos Microsoft a qualquer momento, com a obrigatoriedade do pagamento integral do mês de utilização da licença.

5.11.3.1.2. O valor das licenças Microsoft é determinado pela Microsoft Corporation, que poderá reajustá-los a qualquer momento.

5.11.3.1.3. Os produtos descontinuados pela Microsoft Corporation não poderão ser licenciados e, para se manter o uso, deverá ser licenciado o produto Microsoft lançado para substituí-lo. Caso a Microsoft Corporation não lance produtos para sua substituição, o produto deverá ser desinstalado.

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

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

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

5.15. A CONTRATANTE não poderá utilizar o servidor do presente contrato para operar qualquer tipo de jogo online, multi-usuário ou não, hospedar conteúdo adulto ou outro que viole as Políticas de Uso expressas no endereço: <http://www.centralserver.com.br/politicas-e-contratos>, sob pena de suspensão imediata dos serviços contratados, independente de aviso ou notificação.

5.16. A CONTRATANTE deverá se assegurar, por seus próprios meios, de que as especificações do servidor contratado serão suficientes para atender a sua demanda, visto que apenas a CONTRATANTE tem o pleno conhecimento da sua utilização. Qualquer sugestão realizada pela

CONTRATADA deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando a CONTRATANTE da obrigação ora prevista.

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

5.18. A CONTRATANTE é a responsável pela operação do servidor e por todos os dados e programas presentes no mesmo. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento da(s) imagem(ns) com a configuração básica do sistema operacional e por providenciar o reparo do servidor em caso de falhas no funcionamento físico do servidor. Após o fornecimento do acesso ao servidor como administrador à CONTRATANTE, a CONTRATADA não terá mais nenhum acesso para gerenciar e/ou administrar o servidor.

5.19. A CONTRATANTE é responsável pela configuração do sistema operacional, instalação e configuração dos programas e/ou softwares, gerenciamento do funcionamento do servidor, aplicativos, usuários, arquivos, pastas e privilégios, gerenciamento de bancos de dados, com criação de bases, usuários, jobs e schedules, monitoramento do processamento, memória, espaço em disco e processos, configuração e administração das regras de segurança do servidor, controle das portas de acesso, instalação dos patches de segurança dos programas, criação das rotinas de backup e todas as outras que se fizerem necessárias para o pleno funcionamento dos serviços no servidor.

5.20. O não funcionamento do servidor por questões de configuração do sistema operacional, programas e/ou softwares são de responsabilidade da CONTRATANTE, sendo que a CONTRATANTE poderá contratar prestadores de serviços por sua própria responsabilidade para prestar serviços de suporte ao servidor.

5.21. A CONTRATANTE é responsável pela coleta, guarda e disponibilização dos registros de acesso ao sistema operacional, serviços e aplicações hospedados no servidor, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, para cumprimento de ordem judicial conforme disposto na legislação vigente.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

6.1.1. A CONTRATADA é responsável em fornecer servidor e serviços de acordo com os recursos computacionais descritos no presente contrato padrão.

6.1.2. A CONTRATADA prestará suporte técnico 24 horas por dia para pedidos através do Fale Conosco do Console, da página de atendimento do site centralserver.com.br, pelo email atendimento@centralserver.com.br e por telefone.

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

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

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

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

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

6.1.5. Realizar todos os esforços para garantir o funcionamento do servidor.

6.1.6. Fornecer ferramentas para informar o consumo de processamento, memória, rede e IOPS através do Console.

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

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

## **8. DAS SENHAS**

8.1. Na ativação dos serviços, a CONTRATADA enviará para a CONTRATANTE através do email do responsável, o código de identificação do serviço, usuário e a senha temporária de acesso ao Console. Toda alteração e contratação solicitada a partir do Console serão consideradas válidas e expressam o desejo incondicional da CONTRATANTE. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE a definição da política de privacidade para utilização de todas as senhas enviadas pela CONTRATADA, providenciando a alteração assim que recebidas.

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

8.3. Caso a CONTRATANTE não tenha acesso à senha cadastrada por qualquer motivo, a CONTRATANTE deverá acessar o site [console.cloudflex.com.br](http://console.cloudflex.com.br), clicar no link "Esqueceu sua senha?" e seguir as instruções da tela para recuperação da senha de acesso.

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

8.5. O código de identificação do usuário é único no sistema da CONTRATADA, e a utilização deste código de identificação do usuário, juntamente com a senha temporária, implica na expressa concordância da CONTRATANTE com todas as cláusulas e disposições presentes neste contrato, dando eficácia a todas condições pactuadas.

8.6. As imagens dos sistemas operacionais são fornecidos com senha padrão, que deverão ser substituídas pela CONTRATANTE assim que o servidor for ligado

## **9. DOS ENDEREÇOS DE EMAIL DE CONTATOS DA CONTRATANTE**

9.1. A CONTRATANTE, a partir do Console, por seu próprio critério, poderá alterar os nomes de contato e respectivos endereços de email, sendo que os endereços de email terão as seguintes atribuições:

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

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

9.1.3. Endereço de email do contato de Cobrança: é o endereço de email para o qual são enviadas as notificações para a CONTRATANTE realizar os pagamentos à CONTRATADA. Adicionalmente este endereço de email recebe as notificações de suspensão de serviços por falta de pagamento.

9.1.4. Endereço de email do contato técnico: é o endereço de email do responsável técnico da CONTRATANTE e recebe todos os comunicados de cunho técnico e comercial enviadas pela CONTRATADA. Este endereço de email está autorizado pela CONTRATANTE a solicitar a troca da senha do Console, aprovar a contratação e cancelar serviços, inclusive este contrato. Todas as solicitações a partir deste endereço de email representarão a vontade expressa da CONTRATANTE, sendo que o responsável pelo uso deste endereço de email representa a CONTRATANTE, com os mesmos poderes do endereço de email do contato principal e do endereço de email do contato

administrativo, e por ela assume todos os encargos decorrentes deste contrato. Este endereço recebe as notificações de pagamentos em atraso e de suspensão.

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

10.1. O acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) representa a garantia possível de prestação de determinado serviço dentro de condições estabelecidas. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo da CONTRATANTE e previstas no presente contrato, tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um nível de serviço de 99,9% para a infraestrutura de hardware e para serviços de conectividade.

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

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

10.3.1. Falha na conexão internet fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, cuja CONTRATADA não tenha dado a causa;

10.3.2. Falhas de administração do servidor, de responsabilidade da CONTRATANTE, ou esgotamento da capacidade computacional pela utilização no limite ou acima dos recursos contratados.

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

10.3.4. Sobrecarga de tráfego decorrente de um DoS (Denial of Service) ou DDoS (Distributed Denial of Service). Neste tipo de situação a CONTRATADA fica autorizada a desconectar o servidor da conexão internet.

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

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

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

10.3.8. Suspensão ocasionada por prática que prejudicou o funcionamento regular dos servidores conforme especificados no item 5.10 do presente contrato.

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

11.1. A CONTRATANTE declara ter conhecimento de que, em caso de ordem judicial para a retirada de operação do servidor contratado por força deste contrato, a CONTRATADA irá cumprir a referida ordem judicial, independentemente de qualquer notificação prévia.

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

#### **12. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

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

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

#### **13. CANCELAMENTO**

13.1. A CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento dos serviços através do Console do serviço ou através de um dos endereços de email que possuem essa prerrogativa. As solicitações de cancelamento originadas por email somente serão aceitas após validação de origem desta mensagem com o seu remetente.



13.2. Nos processos de cancelamento do serviço, o conteúdo será apagado de forma definitiva e irreversível assim que o procedimento de cancelamento for confirmado.

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

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

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

14.2. Além do previsto no item 14.1, o presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes contratantes, uma vez verificada a ocorrência do seguinte:

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

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

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

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

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

14.6. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, nos termos da cláusula 14.2, a parte que der causa à rescisão será responsável pelo pagamento das perdas e danos causados à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixados em 10% (dez por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal, tudo o que tiver sido pago pela CONTRATANTE à CONTRATADA em razão do mesmo nos últimos 12 meses ou no efetivo prazo de vigência, caso este tenha sido inferior a 12 meses, com renúncia recíproca das partes a haver indenização complementar a qualquer título ou por qualquer justificativa.

#### **15. RESTAURAÇÃO DE CONTRATO RESCINDIDO**

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

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

#### **16. DA COMUNICAÇÃO**

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

16.2. Os endereços eletrônicos de contatos da CONTRATANTE são aqueles que estão cadastrados no Console, de acordo com o item 9.

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

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

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

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

#### **19. DECLARAÇÃO DA CONTRATANTE**

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

#### **20. REGISTRO E ALTERAÇÕES**

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

20.2 A CONTRATADA poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do item 2.2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

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

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

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

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

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

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

#### **21. DA NOVAÇÃO**

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

#### **22. FORO DE ELEIÇÃO**

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

Curitiba, 01 de janeiro de 2019.

**Central Server Informática Ltda.**