

## CONTRATO PARTICULAR DE ALUGUEL DE SERVIDOR VIRTUAL CLOUD SERVER - E SERVIÇOS ACESSÓRIOS

Pelo presente instrumento particular, se especificará prazos, serviços, preços e responsabilidade das partes, de um lado o **CONTRATANTE**, qualificado na página de assinatura do produto, e de outro lado a **CONTRATADA**, nominada de REDEHOST, razão social REDEHOST Internet Ltda., CNPJ nº 05.323.998/0001-89, sediada na Avenida Dorival Cândido Luz de Oliveira, nº 1.890, terceiro andar – Parque Everest, na cidade de Gravataí – RS.

### 1 DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

**1.1** Por objeto principal deste contrato temos o aluguel de servidor virtual - Cloud Server – e por serviços acessórios entende-se os recursos adicionais (backup full, licenças diversas, upgrade) ou eventuais (hora técnica) solicitados pelo CONTRATANTE, que complementam, cada um a sua forma, o objeto principal.

**1.1.1** Os Recursos Adicionais solicitados após a liberação do servidor, pelo fato de não inclusos no período já em andamento, são cobrados posteriormente, pro rata, ou seja: é cobrado, junto à fatura do próximo mês, o valor proporcional ao uso do recurso adicional dentro do mês já corrente.

**1.1.2** O servidor cloud possui 3000 IOPS para utilização, caso a quantidade básica seja utilizada, o CONTRATANTE será avisado pela CONTRATADA. Atingido a cota inclusa de 3000 IOPS, a CONTRATANTE pode adquirir cotas adicionais, tendo o valor de R\$ 100,00 mensais para 1000 IOPS adicionais.

**1.1.3** A CONTRATADA não efetua a redução do espaço em disco contratado, se necessário, cabe ao CONTRATANTE rescindir o contrato, efetuar backup de seus dados e solicitar um novo servidor com o espaço em disco desejado.

**1.2** O Cadastro formaliza especificamente o Cloud Server contratado, dados cadastrais e de contato enquanto este Contrato Particular vincula as partes a aceitação e cumprimento das regras gerais estabelecidas.

**1.2.1** Somente as solicitações efetuadas e confirmadas por pessoas e meios de contato informados no Cadastro são atendidas, respondendo o CONTRATANTE pela veracidade e lisura das informações passadas a CONTRATADA.

**1.2.2** As mensagens via e-mail são o principal meio de comunicação entre as partes, devendo toda e qualquer solicitação ser formalizada e confirmada através dos endereços de e-mail constantes no Cadastro.

**1.3** A administração do servidor contratado somente pode ser feita através de uma, das duas formas abaixo:

**a) Gerenciamento pela RedeHost:** a CONTRATADA gerencia com exclusividade o servidor contratado, sem interferência do CONTRATANTE, que possui acesso liberado apenas a programas previamente definidos no Cadastro.

**b) Gerenciamento pelo Cliente:** o CONTRATANTE gerencia com exclusividade o servidor, sem interferência da CONTRATADA, a qual pode auxiliar quando solicitado (caso a solicitação seja passível de realização) mediante contratação de hora técnica ou negociação prévia.

**1.3.1** A CONTRATADA não efetua troca de um modelo de gerenciamento para outro, cabendo ao CONTRATANTE rescindir o contrato, efetuar backup de seus dados e solicitar um novo servidor com o tipo desejado de gerenciamento.

**1.3.2** Na modalidade contratual de Gerenciamento pela RedeHost, não é fornecida senha para administração do servidor, pois tal acesso é exclusivo da CONTRATADA. O CONTRATANTE só recebe acesso para administração e práticas de programação de softwares ou banco de dados previamente definidos no Cadastro.

**1.3.3** Os softwares ou banco de dados disponíveis no cadastro são aqueles dispostos no **ANEXO I** do presente contrato. Ao escolher um deles, o CONTRATANTE estará automaticamente aceitando os termos referentes a esses softwares ou banco de dados constantes no referido ANEXO.

**1.3.4** Na modalidade contratual de Gerenciamento pelo Cliente, a CONTRATADA não possui acesso a senha para administração do servidor, pois tal acesso é exclusivo do CONTRATANTE. Nesta modalidade, a CONTRATADA só possui acesso para instalação, configuração e manutenção dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE previamente definidos no Cadastro e/ou através da contratação de hora técnica, vide cláusula 1.1 e sub cláusulas, tais como instalação e configuração de softwares suportados e manutenção da infraestrutura do Cloud Server contratado.

**1.4** A hora técnica se refere a instalações/configurações de softwares solicitados pelo CONTRATANTE e suportados pela CONTRATADA, na modalidade de Gerenciamento pelo Cliente.

**1.4.1** A hora técnica não inclui serviços de suporte já inerentes à RedeHost independente da modalidade de Gerenciamento, como solução de dúvidas sobre o funcionamento do servidor e manutenção da disponibilidade do Cloud Server contratado.

**1.4.2** No Gerenciamento pela RedeHost, havendo necessidade de reinstalação dos programas inicialmente instalados ou adicionados posteriormente, em razão da não renovação das licenças por parte do CONTRATANTE, essa reinstalação é cobrada na próxima fatura.

**1.5** O suporte técnico é oferecido na modalidade 24x7x365 – 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Das 19h às 8h o suporte é nível 1. Durante esse período, na ocorrência de indisponibilidade do servidor é efetuada abertura de chamado para suporte nível 2. O prazo para resolução está descrito na cláusula 2.5.

**1.5.1** Os serviços técnicos internos compreendem a manutenção da estrutura dos servidores, que não afetam o funcionamento do servidor contratado e não são avisados ao CONTRATANTE.

**1.5.2** Os serviços de manutenção/reparos que interferem na operacionalidade do servidor são efetuados no máximo dentro de seis horas, geralmente (sempre que possível para o CONTRATANTE) no horário compreendido das 24 horas as 6 horas visto ser o horário de menos utilização das máquinas pela grande maioria dos usuários e clientes.

**1.6** A CONTRATADA promoverá alterações no presente contrato, mediante registro de novo contrato ou de alterações, informando o CONTRATANTE que deverá se manifestar no prazo de quinze dias, sob a continuidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. Não havendo comunicação do CONTRATANTE, no prazo mencionado acima, se presumirá a ciência e aceitação do novo contrato ou alteração.

**1.7** A não utilização dos serviços prestados, por motivos inerentes apenas ao CONTRATANTE, não geram crédito ou desconto para pagamentos posteriores.

**1.8** O servidor Cloud é liberado com memória dinâmica, iniciando com 1,5GB e estendendo automaticamente até o valor contratado, conforme a necessidade do sistema operacional.

## 2. PRAZOS

**2.1** O pagamento é sempre antecipado e por padrão, referente aos próximos 30 dias de uso, podendo o CONTRATANTE solicitar pagamento em periodicidade diferente, como bimestral, trimestral, semestral ou anual. Possibilidade de desconto e valor deste é válido apenas quando negociado por Gerentes de Contas.

**2.1.1** A data dos demais pagamentos, sequenciais ao primeiro, é definida pela data do pagamento da primeira fatura.

**2.1.2** As faturas são enviadas ao CONTRATANTE para os endereços de e-mail constantes no Cadastro, com 10 dias de antecedência; em caso de não recebimento da fatura até 3 dias antes do vencimento, este deve informar a CONTRATADA para que seja enviada 2ª via em tempo hábil, sob pena de incidência de encargos por atraso se assim não dispôr.

**2.2** A vigência do contrato se inicia após a contabilização do pagamento do serviço e recebimento do Cadastro corretamente preenchido. Ambos os critérios são obrigatórios para início da prestação dos serviços.

**2.2.1** Conforme o tipo de gerenciamento escolhido, após iniciada a vigência do contrato, a CONTRATADA possui os seguintes prazos para liberação do cloud server:

**a) Gerenciamento pelo Cliente:** prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para liberação do servidor, não incluídas nesse prazo as horas técnicas, caso solicitadas.

**b) Gerenciamento pela RedeHost:** prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas para liberação do servidor.

**2.3** Os recursos adicionais solicitados após a liberação do servidor, tem o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para liberação. O prazo se inicia com o recebimento da confirmação de contratação, efetuada conforme cláusula 1.2.2.

**2.4** Os Recursos Eventuais são liberados após a contabilização do pagamento e recebimento das especificações de instalação/configuração quando for o caso. O prazo máximo para liberação dos Recursos Eventuais é de 24 (vinte e quatro) horas.

**2.5** As solicitações feitas ao suporte técnico tem o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento. Nos casos de indisponibilidade do servidor, apresentados no período das 19h às 8h, conforme cláusula 1.5 é efetuada abertura de chamado ao suporte nível dois, que tem 24 (vinte e quatro) horas para resolução do problema.

### **3. PAGAMENTOS**

**3.1** A CONTRATADA disponibiliza as seguintes formas de pagamento:

- a)** boleto bancário;
- b)** transferência bancária/on-line.
- c)** Cartão de Crédito.

**3.2** Boleto bancário é a forma padrão de pagamento. Para pagamento por depósito ou transferência bancária o CONTRATANTE deve entrar em contato com o setor financeiro através de uma das formas disponibilizadas pelo endereço [www.redehost.com.br/atendimento](http://www.redehost.com.br/atendimento).

**3.3** Quando do primeiro pagamento, o CONTRATANTE pode agilizar a contabilização deste junto ao setor financeiro, mediante cumprimento de todos os seguintes quesitos:

- a)** Envio do comprovante de pagamento, exclusivamente na forma digitalizada ou fotocópia legível, por e-mail para [financeiro@redehost.com.br](mailto:financeiro@redehost.com.br) ou ainda, envio de fax para (51) 3042-2030;
- b)** Informar o setor financeiro do envio deste e-mail através de chat ou telefone, disponibilizados no endereço [www.redehost.com.br/atendimento](http://www.redehost.com.br/atendimento).

**3.3.1** A contabilização antecipada somente é realizada dentro do horário de contabilização do setor financeiro, compreendido das 9h as 17h, não podendo ser feita por qualquer outro setor.

**3.4** O pagamento dos Recursos Adicionais se estende pelo período de uso do Cloud Server.

**3.5** O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa de 3% (2% acrescentado de juros moratórios de 1% ao mês) sobre o valor total do plano devido, no caso do atraso superar 7 dias a REDEHOST se reserva no direito de suspender os serviços do CLIENTE.

### **4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**4.1** Comunicar à CONTRATADA qualquer modificação nos dados constantes no Cadastro, vide cláusula 1.2 e sub-cláusulas.

**4.2** Por padrão a CONTRATADA não oferece nenhum tipo de Backup do Cloud Server contratado. Cabe ao CONTRATANTE optar por uma rotina de Backup, sendo ela através da contratação do Recurso Adicional de Backup Full da CONTRATADA (Regras nas sub-cláusulas abaixo) ou através do uso de outro recurso da escolha do CONTRATANTE.

**4.2.1** O backup do Cloud é realizado a cada 15 dias. O mesmo fica disponível para recuperação através da abertura de chamado para o suporte, através do e-mail [suporte.cloud@redehost.com.br](mailto:suporte.cloud@redehost.com.br). Quando gerado um novo backup, o antigo é excluído.

**4.2.2** Direito à 5 snapshots simultâneos, que são feitos manualmente via painel e ficam salvos até o novo backup (4.2.1). Caso seja realizado o sexto snapshot, o primeiro é excluído.

**4.3** Comunicar à CONTRATADA qualquer aumento na demanda de acessos, causadas geralmente por campanhas publicitárias e etc., para que esta possa evitar sobrecarga do sistema, sob pena de não comunicando, desobrigar a CONTRATADA do cumprimento do SLA.

**4.4** Comunicar à CONTRATADA sobre a ocorrência de atrasos no recebimento da fatura, no máximo 3 dias antes do vencimento, para que seja enviada 2ª via em tempo hábil, sob pena de incidência de encargos por atraso caso não comunique.

**4.5** Garantir a idoneidade e lisura das informações repassadas à CONTRATADA, estando sujeito a reprovação do Cadastro, suspensão dos serviços e/ou ser acionado civil e penalmente no caso de comprovada falsidade das informações.

**4.6** Adotar práticas seguras de programação do site para evitar ataques e invasões, impedindo assim, o uso do site para utilização de Formmail e similares.

**4.7** Manter a estabilidade do link disponibilizado pela CONTRATADA, sob pena de autorizá-la a desconectá-lo independente de notificação.

**4.8** Modificar senhas que não estejam de acordo com os padrões de segurança colocando em risco a operacionalidade do servidor, quando informado e solicitado pela CONTRATADA.

**4.9** Efetuar a compra de licenças e instalação (quando Gerenciamento feito pelo cliente) de quaisquer software necessário, arcando com seus custos, inclusive atualização, e responder cível e criminalmente por prejuízos causados pela utilização indevida destes por responsável, preposto ou terceiros autorizados, que não a CONTRATADA.

**4.9.1** Todo e qualquer software utilizado, quando não fornecido pela CONTRATADA, deve estar devidamente licenciado, assumindo o CONTRATANTE qualquer ônus cível e criminal quando em situação irregular.

**4.10** Realizar os procedimentos de migração de dados e/ou arquivos, incluindo conteúdo do site e e-mails quando definido no Cadastro.

**4.11** Verificar e filtrar a procedência dos e-mails, para evitar o recebimento destes com vírus, sendo o responsável por perdas e danos causados por e-mails infectados.

**4.12** Não efetuar práticas de SPAM, em quaisquer de suas formas - publicidade indesejada, correntes, oferecimento, disponibilização ou venda (para qualquer finalidade) de listas de endereços eletrônicos - sob pena de imediata suspensão dos serviços contratados. A política anti-spam da RedeHost pode ser lida através do endereço [www.redehost.com.br/politica-antispam.aspx](http://www.redehost.com.br/politica-antispam.aspx).

**4.12.1** Enquadra-se na mesma penalidade da cláusula 4.11 caso ocorra o bloqueio do IP da CONTRATADA por órgãos oficiais ANTISPAM, entidades vinculadas à RedeHost ou terceiras prejudicadas, em virtude de uso indevido por parte do CONTRATANTE.

**4.13** Não utilizar os serviços contratados com a finalidade de jogos multimídias e/ou jogos on-line, sites conhecidos como "leilões de um centavo", leilões "reversos", sob pena de imediato bloqueio por parte da CONTRATADA quando constatada tal prática, sem necessidade de aviso prévio.

**4.14** Não armazenar no Cloud Server, nem veicular por meio de site alocado, material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito ou que afronte a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como pirata sob pena de imediata suspensão dos serviços, independente de aviso prévio.

**4.15** Responder com exclusividade por seus atos, de prepostos, representantes ou terceiros autorizados - que não a CONTRATADA - por danos causados pelos mesmos ao servidor e/ou seu conteúdo.

**4.16** Responder pela programação correta, alimentação do conteúdo e medidas de segurança caso tenha site ou sistema próprio hospedado, atualizando os mesmos quando solicitado pela CONTRATADA (quando gerenciamento pela RedeHost) ou quando constatada necessidade, sob pena de suspensão imediata.

**4.17** Responder com exclusividade pelo conteúdo armazenado no servidor, independentemente do tipo de gerenciamento, visto que mesmo na modalidade de Gerenciamento pela RedeHost, a CONTRATADA não possui liberdade de gerenciamento sobre o conteúdo do site ou sistema próprio do CONTRATANTE.

**4.18** Caso utilize domínio, declara sob as penas da lei civil e criminal ser o proprietário do mesmo e no caso de não ser, declara manter contrato jurídico para utilização desse. Caso a CONTRATADA seja prejudicada em decorrência de algum evento entre o CONTRATANTE e o proprietário do domínio, pode agir de forma regressiva contra o CONTRATANTE.

## **5 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**5.1** Comunicar ao CONTRATANTE com antecedência de 24 horas, sobre interrupções necessárias para ajustes ou manutenção técnica, que exijam mais de 6 horas de duração, salvo caso de emergência quando o procedimento é realizado independente de notificação. Os casos de emergência são aqueles que colocam em risco o funcionamento do servidor.

**5.2** Comunicar com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência a alteração do IP dos servidores.

**5.3** Garantir o sigilo das informações armazenadas no servidor contratado. Os dados armazenados nos servidores da CONTRATADA, incluindo e-mails e bancos de dados são fornecidos apenas a autoridades em caso de ordem judicial ou extrajudicial de entidade que tenha poderes para tanto, a fim de elucidar fatos que são objetos de inquéritos, processos administrativos e investigações.

**5.4** Oferecer suporte técnico nos limites em que foi contratado, estando a disposição para contato através dos meios dispostos no endereço [www.redehost.com.br/atendimento](http://www.redehost.com.br/atendimento).

**5.5** Monitorar o servidor e comunicar ao CONTRATANTE falhas no seu funcionamento apenas quando na modalidade de Gerenciamento pela RedeHost, vide cláusula 2.1 e sub cláusulas.

**5.6** Monitorar o servidor com ferramenta de auditoria, a qual não pode ser removida ou desinstalada pelo CONTRATANTE, comunicar ao mesmo sobre bloqueio ou suspensão realizados devido a comportamento ilícito encontrado, já elencados nas cláusulas referentes as suas obrigações, tais como práticas de SPAM, jogos on-line, licenças piratas, licenças não adquiridas com a CONTRATADA e etc.

**5.7** Notificar o CONTRATANTE sobre bloqueio ou suspensão realizados devido a comportamento ilícito do mesmo, já elencados nas cláusulas referentes as suas obrigações, tais como práticas de SPAM, jogos on-line, etc.

**5.8** Comunicar tentativa de invasão ao servidor contratado bem como tirar o mesmo do ar em caso de não resolução por parte da CONTRATANTE.

**5.9** Gerenciar o servidor, quando na modalidade de Gerenciamento pela RedeHost, monitorar e efetuar as manutenções técnicas em programas de suas responsabilidades, excetuando-se portanto, manutenção e programação do site ou sistemas próprios do cliente.

**5.10** Instalar, quando requerido, programas ou componentes, desde que devidamente licenciados e suportados pela CONTRATADA, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE qualquer ato que produza efeitos ilícitos cíveis e criminais.

**5.11** Não efetuar a instalação/configuração de programa ou componente solicitado pelo CONTRATANTE que não aprovado pela análise técnica efetuada e informar o motivo fundamentado dessa impossibilidade.

**5.12** Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE, quando gerenciamento feito pela RedeHost, sobre configurações para: publicações das páginas, leituras e envios de e-mails, sem incluir suporte a programas específicos.

**5.13** Informar ao CONTRATANTE sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existente (exclusivamente quando gerenciamento pela RedeHost).



**5.14** Acessar os dados armazenados no Cloud Server sempre que for necessário para prestar serviço técnico adequado de responsabilidade da CONTRATADA.

**5.15** Disponibilizar meios necessários de aumento de demanda de acessos não usuais, desde que suportado tecnicamente pela estrutura e comunicada essa necessidade previamente pelo CONTRATANTE.

**5.16** É responsabilidade da CONTRATADA retirar o servidor do ar quando ordenado judicialmente. Caso o órgão solicitante/ordenante não seja autoridade judicial, mas autoridade pública com poderes especiais, presente o interesse público, difuso ou coletivo, o contratante é notificado do pedido/ordem e tem prazo de 72 horas, a contar de sua notificação, para obter ordem judicial que lhe autorize a continuidade do funcionamento do servidor; caso não consiga a ordem judicial, expirado o prazo não é fornecida nova notificação, sendo cumprida a solicitação/ordem de retirada/bloqueio/suspensão do servidor.

## **6. DENÚNCIA, RESCISÃO, INADIMPLEMENTO E REEMBOLSOS**

**6.1** Após o período inicial de vigência do contrato, ambas as partes podem denunciá-lo, desde que informado à parte denunciada com antecedência mínima de 15 dias, resolvendo-se o contrato de pleno direito, sem ônus às partes após o transcurso deste prazo.

**6.1.1** A CONTRATADA pode denunciar o presente contrato, mediante procedimento descrito na cláusula 6.1, sem qualquer pagamento de ônus, multa ou indenização, caso constate que a CONTRATANTE escolheu servidor e/ou configuração deste incompatível com sua demanda, impedindo a CONTRATADA de garantir um bom nível de qualidade.

**6.1.2** O CONTRATANTE pode denunciar o presente contrato, mediante procedimento descrito na cláusula 6.1, sem qualquer pagamento de ônus, multa ou indenização, caso constate que não precisa mais dos serviços da CONTRATADA, não concorde com os termos deste contrato ou qualquer posterior modificação.

**6.2** Constitui rescisão do presente contrato qualquer obrigação e/ou responsabilidade não cumprida pelas partes, resolvendo-se o contrato de pleno direito e sem necessidade de aviso- prévio.

**6.2.1** Com o cancelamento do servidor, cancela-se automaticamente o fornecimento dos serviços acessórios, visto serem estes complementares ao objeto principal.

**6.2.2** O pedido de cancelamento apenas dos serviços acessórios deve ser realizado conforme descrição abaixo: O CONTRATANTE formaliza pedido por e-mail que será atendido no prazo máximo de 24 horas.

**b)** O pedido deve ser feito com antecedência de 30 dias, caso contrário, o pagamento referente aos recursos é integral, não podendo ocorrer o pagamento parcial. Em caso de pagamento parcial o CONTRATANTE está sujeito a cláusula.

**6.2.3** O CONTRATANTE pode rescindir o presente contrato, caso a CONTRATADA atinja 6,1% de indisponibilidade durante o mês civil. Neste caso, constatada que a indisponibilidade foi causada pela CONTRATADA é restituído de forma integral ao CONTRATANTE o valor pago referente ao mês da fatalidade.

**6.3** Em caso de inadimplemento no pagamento dos valores contratados, a CONTRATADA não inclui o nome do CONTRATANTE em órgãos de proteção ao crédito, porém suspende o serviço e acesso ao servidor passados 15 dias após o vencimento.

**6.4** Ao fim do contrato por suspensão ou inadimplência, a CONTRATADA mantém os arquivos do CONTRATANTE resguardados, pelo prazo máximo de 30 dias. Após este prazo os mesmos são deletados de forma irreversível.

**6.5** Haverá reembolso integral quando houver desistência do contrato, no prazo de 7 dias a contar da ativação dos serviços, com exceção do serviço de registro de domínio;

**6.5.1** Após os 7 dias da liberação do serviço, quando houver desistência no decorrer do contrato, não será feito nenhum tipo de reembolso em dinheiro, é concedido, se for do interesse do cliente, crédito proporcional ao período não utilizado, para utilização em outros serviços da RedeHost.

**6.5.2** Quando dentro da regra dos 7 dias com exceção de registro de domínio, o reembolso será efetuado mediante a forma de pagamento, por transferência bancária ou crédito para utilização no cartão de crédito;

**6.5.3** Quando dentro das regras acima, o reembolso será efetuado no prazo de até 15 dias úteis. Pagamentos no Cartão de Crédito o valor pode ser reembolsado em até 30 dias úteis.

**6.5.4** Quando dentro das regras acima, o reembolso só é efetuado após o cancelamento definitivo do serviço;

**6.5.5** O cliente deve solicitar seu reembolso/crédito, em até 5 dias à contar do cancelamento.

## **7 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

**7.1** O acordo de nível de serviço é onde definimos formalmente o nível de qualidade da prestação dos serviços, indicando o padrão que deve ser cumprido.

**7.2** Os serviços integrantes do nível de qualidade são somente os abaixo descritos e seus respectivos padrões. A cada mês civil a CONTRATADA segue esses padrões, variáveis de acordo com o gerenciamento escolhido e expressamente avisado quando assim for.

**7.3** A manutenção do servidor e do link de banda está disponível 99,9% do período contratado.

**7.3.1** A operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor está disponível 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do período contratado, quando na modalidade de Gerenciamento pela RedeHost.

**7.3.2** Na modalidade de Gerenciamento pelo Cliente, o mesmo nível de disponibilidade descrito na cláusula 7.3.1 não pode ser garantido, pois a operacionalidade depende de um bom gerenciamento por parte do CONTRATANTE.

**7.4** Caso não seja atingido o nível de SLA proposto, o CONTRATANTE tem direito de receber descontos nas seguintes proporções, descontados nas faturas sequenciais ao mês do ocorrido:

- a)** 7,5% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar acima de 0,2% do tempo do mês civil;
- b)** 18% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 2,1% e 3% e do tempo do mês civil;
- c)** 25% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 3,1 e 4% do tempo do mês civil;
- d)** 35% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 4,1% de 6% do tempo do mês civil;

**7.4.1** Se o link e/ou servidor ficar fora do ar acima de 6,1% do tempo em algum mês civil, o CONTRATANTE fica dispensado do pagamento de uma mensalidade na cobrança seguinte ou, facultado ao CONTRATANTE pleitear a rescisão do presente contrato, incide a CONTRATADA na penalidade prevista no item 6.2.2.

**7.5** A CONTRATADA está desobrigada de seguir os padrões mencionados acima somente caso ocorra uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a)** Falha na conexão, oriunda da empresa de telecomunicações, sem culpa da CONTRATADA.
- b)** Falhas na programação do site ou sistema do CONTRATANTE, sobrecarregando o servidor.
- c)** Contratação pelo CONTRATANTE de serviço incompatível com sua demanda.
- d)** Aumento de tráfego por parte do CONTRATANTE sem comunicação à CONTRATADA.
- e)** Suspensão dos serviços em razão de ordem judicial ou de entidade com poderes para tanto.
- f)** Interrupções para ajustes técnicos ou manutenções de emergência, bem como, aquelas avisadas com antecedência ao CONTRATANTE.
- g)** Intervenções necessárias para evitar ataque, tentativa de invasão ou para cessar algum ataque já iniciado.
- h)** Falha na operacionalidade de componentes e programas instalados no servidor, mas dependentes de uma aplicação instalada em servidor diverso.

**7.6** Em caso de descumprimento do SLA o CONTRATANTE deve comunicar a CONTRATADA, no prazo de 15 (quinze) dias contados da constatação do ocorrido, para análise do descumprimento. Passados 15 (quinze) dias do suposto descumprimento sem aviso à CONTRATADA, deixa de ser exigível a compensação.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**8.1** O presente contrato está registrado no Cartório de Títulos e Documentos do Município de Gravataí, bem como suas alterações, garantindo o conhecimento público do presente contrato pelos CONTRATANTES e terceiros. Sendo que o número do registro do contrato, em vigor, consta no site da CONTRATADA e também mencionado em boletos.

**8.2** A CONTRATADA, caso promova alterações no presente contrato, será mediante registro de novo contrato ou de modificações no contrato vigente, sendo o CONTRATANTE informado, qual deve se manifestar no prazo de 15 dias sobre a continuidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. Não havendo manifestação no prazo mencionado acima se presume a ciência e aceitação do novo contrato ou alteração.

**8.3** Em caso de não concordar com algum item do presente contrato resolve-se conforme cláusula 6.1.2.

**8.4** Os preços dos serviços prestados e características destes, como descrição técnica dos componentes da infraestrutura, não estão descritos no contrato, mas estão disponibilizados no site da CONTRATADA.

**8.5** Caso ocorra extinção da prestação de algum serviço, não abrangido por novo contrato ou alteração de contrato, o mesmo só é mantido se for possível tecnicamente. Neste caso, a continuidade é regulada pelas seguintes sub cláusulas:

**8.5.1** Pelo disposto no último contrato vigente, por ocasião de sua última oferta de sua prestação;

**8.5.2** Pelo disposto em cláusulas genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados, discriminadas no novo contrato.

**8.6** Caso a CONTRATADA deixe de oferecer o serviço principal, a mesma comunicará o CONTRATANTE em prazo hábil, antes do vencimento do contrato, para que esse possa promover sua transferência de dados.

**8.7** As partes elegem o foro da cidade de Gravataí para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes.



## ANEXO I

### GERENCIAMENTO SmarterMail

Sistema Operacional: Windows Server 2012 R2

DataCenter

Servidor WEB: IIS ( Stable )

Serviço de Email: SmarterMail ( Stable )

ASPX: .Net / .netcore ( Stable ou > 4.7 )

O Gerenciamento SmarterMail irá contemplar os seguintes pontos:

- Instalação e configuração do sistema operacional;
- Instalação e configuração do Servidor WEB;
- Instalação e configuração da linguagem ASPX;
- Instalação e configuração do serviços de Email;
- Instalação e configuração de novos usuários;

Após a instalação e configuração do servidor de SmarterMail para uso, serão disponibilizados ao usuário os seguintes acessos:

- Usuário e senha de acesso ao ADMIN do seu domínio, para criação de novas contas de email.
- Acesso à interface do WEBMAIL - Referente ao serviço do SmarterMail Contratado

Serviços Solicitados:

Os seguintes serviços deverão ser solicitados através de e-mail ou canais competentes informados, para realização pela equipe RedeHost:

- Criação de sites adicionais dentro do servidor;
- Alterações referente a configurações do SmarterMail ou presentes usuários;
- Atualizações referente a versões superiores do SmarterMail
- Configurações e correções dentro do SmarterMail, quando as mesmas envolverem alterações em arquivos de configuração dos serviços previamente instalados.

Serviços Adicionais:

Poderão ser solicitadas a instalação de serviços adicionais, como backup por conta de email, desde que seja efetuada uma consulta e liberação por parte da equipe RedeHost.

## GERENCIAMENTO LAMP

Sistema Operacional: Ubuntu Stable

Servidor WEB: Apache Stable

Servidor FTP: Proftpd Stable

PHP: Stable Version

Mysql: Stable Version

O Gerenciamento LAMP irá contemplar os seguintes pontos:

- Instalação e configuração do sistema operacional;
- Instalação e configuração do Servidor WEB;
- Instalação e configuração da linguagem PHP;

\*Será utilizada a instalação do PHP-FARM para oferecer múltiplas versões da linguagem PHP.

- Instalação e configuração do Serviço de Banco de Dados Mysql;
- Instalação e configuração do serviço Proftpd;

Após a instalação e configuração do servidor LAMP para uso, serão disponibilizados ao usuário os seguintes acessos:

- Usuário e senha de FTP para upload de conteúdos das aplicações;
- Usuário e senha de Base de Dados de FTP para Gerenciamento de BDs;
- Acesso à interface do PHPMyadmin para gerenciamento de bases;

Serviços Solicitados:

Os seguintes serviços deverão ser solicitados através de e-mail ou canais competentes informados, para realização pela equipe RedeHost:

- Criação de sites adicionais dentro do servidor (VirtualHost);
- Criação de usuários adicionais de FTP
- Criação de usuários e bases de dados adicionais para mysql;
- Instalação de versões adicionais do PHP (via php-farm);
- Configurações e correções em aplicações PHP, quando as mesmas envolverem alterações em arquivos de configuração dos serviços previamente instalados.

Serviços Adicionais:

Poderão ser solicitadas a instalação de serviços adicionais, como novas linguagens de programação, alteração de serviço de banco de dados, CMSs e serviços WEB, desde que seja efetuada uma consulta e liberação por parte da equipe RedeHost.

## GERENCIAMENTO WHM / CPANEL

Sistema Operacional: Centos 7 ( Stable )  
Software Grafico: WHM / CPANEL ( Stable )  
Servidor WEB: Apache ( Stable )  
Servidor FTP: Pure-ftpd ( Stable )  
PHP: PHP 7 ( Stable )  
Mysql: MySQL / MariaDB ( Stable )

O Gerenciamento WHM irá contemplar os seguintes pontos:

- Instalação e configuração do sistema operacional;
- Instalação e configuração do Servidor WEB;
- Instalação e configuração da linguagem PHP;
- Instalação e configuração do Serviço de Banco de Dados Mysql ou MariaDB;
- Instalação e configuração do serviço pure-ftpd;
- Instalação e configuração de usuários de administração do cliente;
- Instalação e configuração dos servidores de DNS;

Após a instalação e configuração do servidor com WHM, serão disponibilizados ao usuário os seguintes acessos:

- Usuário e senha de acesso ao painel administrativo do WHM, com permissões específicas, definidas pela RedeHost
- Seguindo as boas práticas e questões contratuais acordadas.

Serviços Solicitados:

Os seguintes serviços deverão ser solicitados através de e-mail ou canais competentes informados, para realização pela equipe RedeHost:

- Instalação de versões adicionais do PHP (Disponíveis no Easy Apache do WHM);
- Configurações e correções em aplicações PHP, quando as mesmas envolverem alterações em arquivos de configuração dos serviços previamente instalados.
- Configurações e manutenções do serviço HTTPD, quando as mesmas envolverem alterações em arquivos de configuração dos serviços previamente instalados.

Serviços Adicionais:

Poderão ser solicitadas a instalação de serviços adicionais, como novas linguagens de programação, alteração de serviço de banco de dados, CMSs e serviços WEB, desde que seja efetuada uma consulta e liberação por parte da equipe da RedeHost.

Notas Adicionais:

- A instalação de módulos dentro do WHM será feito apenas por serviços suportados pela mantenedora da licença ou previamente aceitos por parte da Equipe da RedeHost.

## GERENCIAMENTO WISA

Sistema Operacional: Windows Server 2012 R2 DataCenter

Servidor WEB: IIS ( Stable )

Servidor FTP: FileZilla Server ( Stable )

ASPX: .Net / .netcore ( Stable )

PHP: PHP 7+ ( Stable )

SQL Server: SQL Server Express ( Stable )

MySQL: MariaDB ( Stable )

O Gerenciamento WISA irá contemplar os seguintes pontos:

- Instalação e configuração do sistema operacional;
- Instalação e configuração do Servidor WEB;
- Instalação e configuração da linguagem PHP;
- Instalação e configuração do Serviço de Banco de Dados Mysql e SQL Server;
- Instalação e configuração do serviço FileZilla Server;

Após a instalação e configuração do servidor WISA para uso, serão disponibilizados ao usuário os seguintes acessos:

- Usuário e senha de FTP para upload de conteúdos das aplicações;
- Usuário e senha para Gerenciamento de Banco de Dados;
- Acesso à interface do PHPMyadmin para gerenciamento de bases;

Serviços Solicitados:

Os seguintes serviços deverão ser solicitados através de e-mail ou canais competentes informados, para realização pela equipe RedeHost:

- Criação de sites adicionais dentro do servidor;
- Criação de usuários adicionais de FTP;
- Criação de usuários e bases de dados adicionais para MySQL e SQL Server;
- Instalação de versões adicionais do PHP apenas em suas versões estáveis;
- Configurações e correções em aplicações PHP, quando as mesmas envolverem alterações em arquivos de configuração dos serviços previamente instalados.

Serviços Adicionais:

Poderão ser solicitadas a instalação de serviços adicionais, como novas linguagens de programação, alteração de serviço de banco de dados, CMSs e serviços WEB, desde que seja efetuada uma consulta e liberação por parte da equipe RedeHost.