

CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXCHANGE.

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, 1890, Terceiro andar – Parque Everest, na cidade de Gravataí – RS.

VALORES & PLANOS

PRODUTO/VERSÃO	VALORES POR CAIXA POSTAL
EXCHANGE BASIC	R\$ 19,00
EXCHANGE ENTERPRISE	R\$ 28,00

1 – OBJETO DO CONTRATO

1.1 O objeto principal do contrato é uma ferramenta de mensagens e colaboração* (e-mail, agenda, tarefas e contatos) denominada Microsoft Exchange.

1.2 O suporte será prestado por "email" e atendimento online (CHAT), meios estes que estarão indicados no site da REDEHOST www.redehost.com.br.

1.3 Pacote composto por caixas postais individuais para realização de serviço denominado "EXCHANGE".

* a conta Basic não oferece recursos de colaboração.

2 – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1 O pré-requisito para a contratação do EXCHANGE, é de que o cliente já possua um nome de domínio próprio em algum lugar da internet registrado em seu nome no órgão competente (registro.br) ou outro em iguais condições.

2.1 A prestação dos serviços contratados se iniciará com o pagamento dos valores disponibilizados na página de assinatura do serviço, e terá pagamento mensal para continuidade do mesmo.

2.2 A data dos demais pagamentos mensais, subsequentes ao primeiro, será definida pela data do primeiro pagamento. O pagamento será sempre antecipado em relação ao serviço prestado, seguindo a periodicidade (mensal, trimestral, semestral ou anual) escolhida pelo CONTRATANTE.

2.3 O preço pago à CONTRATADA antecipadamente compreende a utilização dentro dos parâmetros escolhidos pelo CONTRATANTE no momento da contratação no site <http://www.redehost.com.br/emailexchange.aspx> ou através de proposta enviada e discutida com um gerente de contas da RedeHost.

2.4 A não utilização do total contratado com a CONTRATADA não gera crédito ou desconto para os posteriores pagamentos.

2.5 Toda solicitação e ou confirmação de novos adendos ao contrato e serviços da CONTRATADA com o CONTRATANTE é feita através dos e-mails cadastrados na página de assinatura, bem como da CONTRANTE com a CONTRADA.

2.6 A CONTRATADA, após contabilizado o pagamento, iniciará a prestação de serviços, sendo os seguintes prazos:

2.6.1 Prazo máximo de 24 horas para liberação do serviço.

2.7 Os requerimentos de suporte técnico tem o prazo máximo de 24 horas para atendimento. Nos casos de indisponibilidade do servidor ocorridos entre às 19 h e às 8 h, será efetuada abertura de chamado para suporte técnico, que terá 24 horas, à partir das 8 h da manhã, para resolução do problema.

2.8 - É limitada a utilização do e-mail para 1000 envios à cada 24 horas, tendo o tamanho máximo de 30 MB cada mensagem.

2.9 Demais características no site <http://www.redehost.com.br/email-exchange.aspx>

3 – FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1 O pagamento deverá ser integral, não podendo ocorrer o pagamento parcial, caso ocorra o pagamento parcial não será considerado cumprida a obrigação e o CONTRATANTE se sujeitará as cláusulas de inadimplência.

3.2 A CONTRATADA disponibiliza as seguintes modalidades de pagamento: a)

Boleto Bancário;

b) Cartão de crédito VISA.

3.3 Em caso de não recebimento do “link” de emissão de boleto bancário 3 (três) dias antes do vencimento, o **CONTRATANTE** deverá informar a **CONTRATADA**, por email, para que seja encaminhado 2ª via da cobrança bancária, sob pena de incidir os encargos do atraso.

3.4 Sobre qualquer pagamento atrasado incidirá multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

3.5 Em caso de inadimplemento no pagamento dos valores contratados, a **CONTRATADA** não incluirá o nome do **CONTRATANTE** em órgãos de proteção ao crédito, mas suspenderá o serviço e o acesso ao serviço decorridos 15 dias do vencimento do pagamento.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 Efetuar os pagamentos das mensalidades, referentes aos serviços contratados.

4.2 Comunicar a CONTRATADA qualquer modificação nos dados informados no cadastro.

4.3 Comprometer-se com as informações e dados informados à CONTRATADA, garantindo sua lisura, sob pena de ser acionado civil e penalmente.

4.4 Utilizar o sistema por uma única empresa em cada cadastro, sendo o uso por mais de uma empresa considerado fraude e passivo de bloqueio dos serviços prestados.

4.5 Responder com exclusividade cível e criminal, pelo conteúdo do e-mails e “web chats”, podendo a CONTRATADA agir com ação de regresso contra o CONTRATANTE caso seja condenada judicial ou administrativamente por atos deste.

4.6 Responder com exclusividade por atos seus, de prepostos, ou de terceiros autorizados, por todo dano causado.

4.7 Modificar senha(s) que não estejam dentro dos padrões de segurança e coloquem em risco a operacionalidade do servidor, quando comunicado pela CONTRATADA.

4.8 Na hipóteses do CONTRATANTE ser diverso do proprietário de domínio ou marca registrada, o CONTRATANTE declara sob as penas da lei manter contrato jurídico para utilização dos mesmos. Caso a CONTRATADA seja prejudicada em decorrência de algum evento entre o CONTRATANTE e o PROPRIETÁRIO DE DOMÍNIO ou MARCA, a CONTRATADA poderá agir de forma regressiva contra o CONTRATANTE.

4.9 Responder pelo uso correto da ferramenta e medidas de segurança, entre outros. Sempre que a CONTRATADA solicitar atualização dos mesmos, deverá ser providenciado, sob pena de imediata suspensão dos serviços prestados.

4.9.1 O uso da ferramenta para envio de mensagens em massa, newsletter, spam, phishing,... ocasionará o bloqueio imediato da conta responsável pelo envio e a liberação estará à cargo da CONTRATADA.

5 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Oferecer suporte técnico nos limites que foi contratado, estando a disposição para contato, através dos meios descritos no endereço eletrônico www.redehost.com.br/atendimento.

5.2 Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência de 24 horas, sobre interrupções necessárias para ajustes ou manutenção técnica, que exija mais de 6 horas de duração, salvo caso de emergência que será feito independente de notificação. Os casos de emergência são aqueles que colocam em risco o devido funcionamento do serviço.

5.3 Notificar o CONTRATANTE sobre o bloqueio ou suspensão realizados devido ao inadimplemento contratual ou em decorrência de alguma ilicitude.

5.4 Os serviços de manutenção que interferem na operacionalidade do servidor serão efetuados, no máximo em seis horas, e geralmente, no horário das 24 horas às 6 horas.

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

6. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1 Quando houver solicitação de nova senha, será encaminhada ao e-mail cadastrado no momento da contratação.

6.1.2 Em caso de envio de senha para outro e-mail, que não consta no cadastro, será necessário ao CONTRATANTE provar a necessidade e sua legitimidade para esta finalidade.

7. DENÚNCIA, RESCISÃO E REEMBOLSOS

7.1 Após o período inicial de vigência do contrato, e tendo prazo indeterminado, poderão ambas as partes denunciá-lo, mediante notificação de 15 dias, resolvendo-se o contrato, de pleno direito, sem ônus as partes após o transcurso deste prazo.

7.2 Quando findar o presente contrato, seja por rescisão, inadimplemento ou não renovação do contrato, ou qualquer outro motivo que deixe de vigorar o mesmo, a CONTRATADA, manterá, independente de aviso prévio, pelo prazo máximo de 7 (sete) dias, os dados do serviço do CONTRATANTE. Após este prazo os mesmo serão deletados de forma irreversível.

7.3 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;

7.3.1 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.

7.3.2 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;

7.3.3 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.

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

7.3.5 O cliente deve solicitar seu reembolso/crédito, em até 5 dias à contar do cancelamento;

7.3.6 A formalização do pedido de reembolso, quando dentro das regras acima, deve ser realizada via e-mail de cadastro, para financeiro@redehost.com.br, contendo as seguintes informações: Dados bancários (Agência, Conta Corrente e Banco), CPF ou CNPJ, Nome completo do titular da conta.

8 . CLÁUSULAS DE REAJUSTE

8.1 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.

9. QUANTO AO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

9.1 O SLA é o nível de qualidade técnica proposto pela CONTRATADA, indicando um padrão a ser seguido pela mesma.

9.2 Os serviços integrantes do nível de qualidade somente serão os abaixo descritos, com seus respectivos padrões de qualidade. A cada mês civil vigente a CONTRATADA seguirá os seguintes padrões, variável de acordo com o plano escolhido.

9.2.1 A operacionalidade do servidor de e-mail e componentes instalados estará disponível em 99,9% do período contratado.

9.3 A CONTRATADA somente estará desobrigada de seguir os padrões mencionados acima, caso ocorra as seguintes hipóteses:

- a) Falha na conexão oriunda da empresa de telecomunicações, sem culpa da CONTRATADA.
- b) Culpa exclusiva do CONTRATANTE.
- c) Suspensão dos serviços em razão de ordem judicial ou de entidade com poderes para tanto.

d) Interrupções para ajustes técnicos ou para manutenção, bem como, aquelas avisadas com antecedência ao CONTRATANTE.

e) Intervenções necessárias para evitar ataque ou tentativa “hacker” ou para cessar algum ataque já iniciado.

9.3.1 As hipóteses elencadas no item 9.3, da letra “a” à “e” não serão computadas para verificar o cumprimento do SLA pela CONTRATADA.

9.4 Caso não seja atingido o nível pretendido no SLA, o CONTRATANTE terá direito de receber descontos, nas seguintes proporções, a serem descontados nas faturas subsequente ao mês do fato gerador:

9.4.1 - 7,5% Se o serviço ficar fora do ar acima de 0,1 % do tempo do mês civil;

9.4.2 - 18% Se o serviço ficar fora do ar entre 0,02% e 3% e do tempo do mês civil;

9.4.3 - 25% se o serviço ficar fora do ar entre 3,1 e 4% do tempo do mês civil;

9.4.4 - 35% se o serviço ficar fora do ar entre 4,1% de 8% do tempo do mês civil;

9.4.5 Ficando o serviço fora do ar acima de 8,1% do tempo em algum mês civil, fica facultado ao CONTRATANTE pleitear a rescisão do presente contrato, recebendo o valor pago, ou ficar dispensado da próxima mensalidade de pagamento.

9.5 O CONTRATANTE, em caso de descumprimento do SLA, deverá comunicar a CONTRATADA, no prazo máximo de 15 dias da constatação do descumprimento, para análise do pedido e verificação do mesmo.

9.5.1 Passado os 15 dias do descumprimento e não sendo comunicado a CONTRATADA, deixará de ser exigível o SLA.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10.1 O presente contrato está registrado no **CARTÓRIO DE TÍTULO E DOCUMENTOS DO MUNICÍPIO DE GRAVATAÍ**, bem como suas alterações, garantindo o conhecimento público do presente contrato pelos **CONTRATANTES E POR TERCEIROS**. Sendo que o número do registro do contrato, em vigor, constará no “site” da **CONTRATADA**.

10.2 Os preços, serviços prestados e descrição de planos não serão registrados e serão disponibilizados no “site” da **CONTRATADA**.

10.3 Caso ocorra extinção de oferta de alguma serviço, não abrangido por novo contrato ou alteração de contrato, o mesmo só será mantido se for possível tecnicamente. Neste caso, a continuidade será regulada pelas seguintes cláusulas:

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

10.3.2 Pelo disposto em cláusulas genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados, discriminadas no novo contrato;

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

10.5 As partes elegem o foro da cidade de Gravataí para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente, salvo relação de consumo, conforme art. 101 do Código de Defesa do Consumidor.