

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR

## DAS PARTES

**CONTRATADA:** Estado Virtual, também denominada Estado Virtual Soluções Corporativas Ltda, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 12.096.461/0001-99, estabelecida no SRTVS Quadra 701, Conjunto “L”, Bloco 2, Sobrelojas 17-20 – Ed. Assis Chateaubriand - Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.340-906.

**CONTRATANTE:** Nome da pessoa jurídica, também denominada (preencher com a razão social), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº, estabelecida no (colocar endereço completo).

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO

**1.1** A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos:

**1.1.1** Assinatura do presente Contrato na forma impressa;

**1.1.2** Preenchimento do FORMULÁRIO DE ASSINATURA no site da **CONTRATADA**, qual seja, [cliente.estadovirtual.com.br](http://cliente.estadovirtual.com.br), e do aceite “online” ou apenas do FORMULÁRIO DE ASSINATURA em anexo ao presente contrato;

**1.1.3** Pagamento parcial ou total via boleto bancário de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

**1.1.4** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

**2.1.** A hospedagem pela **CONTRATADA** de hardware doravante designado como SERVIDOR, com a configuração prevista no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, parte integrante do presente contrato, para utilização do **CONTRATANTE**, de acordo com a opção selecionada por ele.

**2.2.** Os hardwares especificados no FORMULÁRIO DE ASSINATURA encontram-se relacionados entre si e formam uma estrutura única, de modo que o presente contrato é único e indivisível.

**2.3.** O **CONTRATANTE** poderá ainda, conforme suas necessidades, contratar, em momento posterior à celebração do presente contrato, quaisquer dos serviços complementares ofertados pela **CONTRATADA**, através de solicitação via chamado (ticket), os quais serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a realização dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do presente Contrato.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO**

**3.1.** Os planos são mensais, de modo que o presente contrato vigorará, em regra, por prazo indeterminado, e, assim, em não havendo manifestação contrária de nenhuma das partes, a conta será renovada automaticamente, permanecendo ativa e, portanto, sendo tarifada, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

**3.2.** O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da instalação que ocorrerá no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis contado da adesão pelo **CONTRATANTE** nos moldes previstos no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, após o pagamento da taxa de instalação, quando for o caso, e, desde que, sempre, paga a primeira mensalidade.

**3.3.** Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no específico abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior à alteração do novo texto padrão.

### **CLÁUSULA QUARTA – PREÇO, RENOVAÇÃO, REAJUSTES E FORMA DE PAGAMENTO**

**4.1.** Como condição para o início da prestação dos serviços ora contratados o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, quando for o caso, a (s) taxa(s) de instalação constante(s) do FORMULÁRIO DE ASSINATURA.

**4.2.** Pela prestação dos serviços previstos para o plano escolhido, bem como pelos serviços complementares selecionados pelo **CONTRATANTE**, pagará ele, mensalmente, à **CONTRATADA** o valor constante no campo “valor total mensal” presente no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, incluindo-se os valores de “hospedagem” e de eventuais “serviços opcionais”.

**4.2.1.** O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A fatura será enviada com 15 dias de antecedência à sua data de vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades, podendo essa

última ser alterada a pedido do **CONTRATANTE**, desde que devidamente justificada e aceita a alteração pela **CONTRATADA**.

**4.2.2.** O boleto bancário será, também, disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** por meio do Portal do Cliente, de acesso fácil, rápido e a qualquer hora pela **CONTRATANTE**. Ademais, notificações automáticas de vencimento serão enviadas ao e-mail cadastrado pelo **CLIENTE**. A **CONTRATADA** não enviará, em nenhuma hipótese, boleto bancário pelo correio.

**4.2.2.1.** Caso o boleto bancário não tenha sido disponibilizado pela **CONTRATADA** no prazo de até 7 (sete) dias antes da data do vencimento, o **CONTRATANTE** deverá solicitar via chamado (ticket) no Portal do Cliente a sua segunda via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso no pagamento.

**4.2.3.** O preço contratado será reajustado, no mínimo, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

**4.2.4.** A não concordância, pelo **CONTRATANTE**, dos novos valores estabelecidos pela **CONTRATADA** autorizará que a **CONTRATADA** considere o contrato rescindido, de pleno direito, por culpa do **CONTRATANTE**, que ficará obrigado ao pagamento da multa estabelecida nas cláusulas abaixo.

**4.3.** O preço da mensalidade compreende exclusivamente a utilização dentro do limite de transferência por mês, previsto no FORMULÁRIO DE ASSINATURA.

**4.3.1.** Por cada megabyte ou gigabyte utilizado acima do limite acima previsto será cobrada a quantia mencionada no FORMULÁRIO DE ASSINATURA integrante no campo "valor do gigabyte excedente".

**4.3.2.** A não utilização pelo **CONTRATANTE** do limite e/ou do espaço contratado, não gerará em seu favor nenhum crédito e/ou desconto, posto que se encontram tais elementos, mensalmente, a seu dispor.

**4.3.3.** A **CONTRATADA** se reserva o direito de reajustar os planos a qualquer momento, sendo necessário, entretanto, comunicar previamente ao **CONTRATANTE** via chamado (ticket), com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à data de aplicação do reajuste.

**4.3.1** Fica assegurado a **CONTRATADA** o direito de reajustar seus planos em vigor à época, a qualquer tempo, caso o dólar americano atinja valores superiores a R\$ 2,35 (dois reais e trinta e cinco centavos).

**4.3.4.** A medição dos bytes e/ou gigabytes (espaço de transferência) utilizados será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil e o acréscimo por utilização excedente, se houver, será cobrado juntamente com a mensalidade vencível no

primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da **CONTRATADA**.

**4.3.5.** Entende-se como limite de transferência para efeito do presente contrato, a quantidade de informação passível de ser transferida de e para o SERVIDOR de utilização exclusiva do **CONTRATANTE**, independentemente do protocolo utilizado.

**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**, com preço a ser combinado previamente por ocasião da solicitação do serviço pelo **CONTRATANTE**, salvo em se tratando dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES previstos no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, cuja adição se fará nos termos abaixo.

**4.6.** A ADIÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços pelo painel do cliente e registro do pedido de adição.

**4.6.1.** A partir do registro do pedido de adição de novos serviços os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CONTRATANTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré-aviso à **CONTRATADA**, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

**4.6.2.** A EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS posteriormente à celebração do presente contrato se fará via chamado (ticket) no Portal do Cliente da **CONTRATADA** através do registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.

**4.7.** 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 previstas nas cláusulas que se seguem.

**4.8.** Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através do Portal 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 das cláusulas abaixo.

**4.8.1.** 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 no presente contrato.

**4.9.** Em caso de atraso no pagamento incidirá sobre o valor do principal devido, multa de 5% (cinco por cento) ao mês.

**4.10.** O não pagamento do plano acordado até o prazo de, no máximo, 15 (quinze) dias após o vencimento da fatura correspondente, autorizará o bloqueio da conta do **CLIENTE** pela **CONTRATADA**, ocasionando-se a suspensão do serviço contratado. Decorridos 30 (trinta) dias da data do vencimento do boleto, a conta do **CLIENTE** será encerrada definitivamente e todas as medidas legais cabíveis serão adotadas.

**4.11.** Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a licença continuar a ser oferecida até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

**4.12.** Sob nenhuma hipótese haverá devolução parcial ou integral de pagamento a qualquer título, salvo no caso de indisponibilidade do serviço ("downtime"), de acordo com o SLA ("Service Level Agreement"), previsto no presente Contrato.

**4.13.** No ato da assinatura do presente contrato a **CONTRATADA** enviará, por e-mail ao e-mail de cobrança constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, ao **CONTRATANTE**, boleto bancário para pagamento da taxa de instalação, se for o caso, e da primeira mensalidade.

**4.14.** A taxa de instalação, quando for o caso, e a primeira mensalidade serão pagas como condição para a ativação do servidor e conseqüente início da vigência do presente contrato.

**4.15.** O serviço será iniciado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis contado da adesão pelo **CONTRATANTE** nos moldes previstos no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, após o pagamento da taxa de instalação, quando for o caso, e, desde que, sempre paga a primeira mensalidade.

**4.16.** O boleto bancário é o ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **CONTRATADA** e não impedindo a caracterização da inadimplência do **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**5.1.** São obrigações do **CONTRATANTE** na modalidade **SERVIDOR GERENCIADO PELO CONTRATANTE (CLIENTE)**:

**5.1.1.** Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no **FORMULÁRIO DE ASSINATURA**.

**5.1.2.** Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no **FORMULÁRIO DE ASSINATURA e/ou no PORTAL DO CLIENTE DA CONTRATADA**, incluindo troca de “e-mail”, 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 nas cláusulas que se seguem.

**5.1.3.** 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 tocante à substituição de senha de administração e de acesso ao servidor, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o servidor ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

**5.1.4.** Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da **CONTRATADA**, tal como exibido no “site” WWW.ESTADOVIRTUAL.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.

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

**5.1.4.1.1.** 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.

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

**5.1.4.1.3.** 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.

**5.1.5.** Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

**5.1.6.** Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**.

**5.1.7.** Caso hospede site e utilize nome de domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como mantendo atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

**5.1.7.1.** Para a hipótese de o **CONTRATANTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, bem como nas hipóteses de **CONTRATANTE** sem domínio próprio, fica a **CONTRATADA**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do **CONTRATANTE** e do responsável pelo “servidor” hospedado.

**5.1.8.** Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **CONTRATADA**, controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails previstas, consoante FORMULÁRIO DE ASSINATURA, SOB PENA DE, CASO QUALQUER DESSES LIMITES SEJA SUPERADO, OS "E-MAILS" EXCEDENTES SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO, como forma de proteção do servidor, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CONTRATANTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

**5.1.9.** Observar os critérios técnicos definidos pela **CONTRATADA** para possibilitar a execução de serviços opcionais eventualmente contratados pelo **CONTRATANTE**, tal como, mas não restrito à escolha de nomes de bases de dados além de outros.

**5.1.10.** 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**.

**5.1.11.** Configurar programas de e-mail e eventuais 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.

**5.1.12.** Alterar a (s) senha (s) utilizadas, caso a **CONTRATADA** venha a detectar que a (s) senha (s) utilizada (s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o servidor ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

**5.1.13.** Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que eventual “site” hospedado possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceiros, mediante a utilização de “FORMMAIL”.

**5.1.14.** Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais

como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a **CONTRATADA** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.

**5.1.15.** Providenciar diretamente 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, RESSALVADO APENAS O DISPOSTO NO ÍTEM 5.1.16, ABAIXO.

**5.1.16.** Arcar com os custos mensais ou anuais de licenciamento do (s) programa(s) "WINDOWS" selecionados como serviços opcionais no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, sendo esses licenciamentos os únicos a serem providenciados pela **CONTRATADA** por conta do **CONTRATANTE**, como serviços complementares obrigatórios, caso o **CONTRATANTE** não comprove possuir licença própria e pretenda utilizar plataforma WINDOWS.

**5.1.16.1.** Em relação às licenças acima especificadas, sendo a **CONTRATADA** mera intermediária entre o **CONTRATANTE** e a Microsoft, licenciadora dos softwares, caso o **CONTRATANTE** não utilize integralmente o período de um ou de dois anos da licença paga antecipadamente, declara ele ter ciência e concordar com o fato de que a **CONTRATADA** já haverá repassado antecipadamente o valor total à Microsoft não cabendo, assim, qualquer pedido de reembolso proporcional.

**5.1.17.** 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.

**5.1.18.** Não ultrapassar 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor, promovendo periodicamente a verificação da capacidade utilizada.

**5.1.19.** Responder perante a **CONTRATADA** por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM, pelo **CONTRATANTE**, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da **CONTRATADA** para excluí-la de relação de remetentes de "SPAM".

**5.1.20.** 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.

**5.1.21.** Não utilizar o servidor objetivado pelo presente contrato:

**5.1.21.1.** Como servidor de qualquer tipo de jogos multi-usuário que operem "on-line", tais como, mas não restritos aos seguintes, a título meramente exemplificativo: Counter-Strike, Ultima Online, America's Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, dentre



outros, bem como para hospedagem de aplicativo Daemon de IRC (Internet Relay Chat) SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

**5.1.21.2.** 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, dentre outros, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

**5.1.22.** Assegurar que as especificações contidas nesse contrato 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. Qualquer sugestão feita pela **CONTRATADA** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CONTRATANTE** da obrigação ora prevista.

**5.2.** São obrigações complementares do **CONTRATANTE** na modalidade **SERVIDOR GERENCIADO PELA CONTRATADA (ESTADO VIRTUAL)**, além daquelas constantes do item 5.1, supra e respectivos subitens (5.1.1 a 5.1.22):

**5.2.1.** 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) previsto adiante, até a supressão das falhas que forem constatadas.

**5.2.2.** 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.

**5.2.2.1.** A fim de possibilitar a instalação do servidor e início da prestação dos serviços ora contratados o **CONTRATANTE** encaminhará à **CONTRATADA** a relação de programas a serem instalados no servidor e os comprovantes do regular licenciamento do uso dos mesmos.

**5.2.2.2.** O pedido de instalação de qualquer novo programa no curso do presente contrato dependerá, da análise de possibilidade técnica, aferível por critérios próprios da **CONTRATADA**, e da comprovação do regular licenciamento de uso pelo **CONTRATANTE**.

**5.2.2.3.** 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, DESDE QUE HAJA PRÉVIA E EXPRESSA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS nos termos ofertados no site [www.estadovirtual.com.br](http://www.estadovirtual.com.br).

**5.2.3.** Seguir todas as instruções recomendadas pela **CONTRATADA**, via chamado (ticket) no Portal do Cliente, para garantir o exato cumprimento da obrigação prevista na cláusula 5.1.18 de não ultrapassar 95% da capacidade de utilização máxima do HD do servidor.

**5.2.4.** 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 consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor, INCLUSIVE SUSPENDENDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Dentre as práticas vedadas ao **CONTRATANTE** incluem-se, exemplificativamente:

**5.2.4.1.** 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.

**5.2.4.2.** Sujeitar ou permitir que as caixas postais disponibilizadas sejam sujeitas a um volume excessivo de tráfego de dados que possa, de qualquer maneira vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

## **CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**6.1.** São obrigações da **CONTRATADA** para os contratos de **SERVIDOR GERENCIADO PELO CONTRATANTE (CLIENTE)**.

**6.1.1.** Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone, pelo e-mail constantes do “site” da **CONTRATADA** [www.estadovirtual.com.br](http://www.estadovirtual.com.br) , e também via chamado (ticket) no Portal do Cliente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

**6.1.1.1.** 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.

**6.1.2.** 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.

**6.1.2.1.** 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.

**6.1.2.2.** 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.

**6.1.2.3.** A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

**6.1.2.4.** 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.

**6.1.3.** Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

**6.1.4.** Informar o fato ao **CONTRATANTE**, caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a (s) senha(s) utilizada(s) pelo **CONTRATANTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela **CONTRATADA** autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.1.12 supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

**6.1.5.** Retirar imediatamente do ar o “servidor” hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de “FORMMAIL” ou outro tipo qualquer de prática, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

**6.1.6.** Monitorar o servidor em tempo integral e comunicar ao **CONTRATANTE** caso o mesmo apresente falhas de funcionamento.

**6.2.** São obrigações complementares da **CONTRATADA** para os contratos de **SERVIDOR GERENCIADO PELA CONTRATADA (ESTADO VIRTUAL)**, além daquelas constantes dos itens 6.1 supra, e respectivos subitens (6.1.1 a 6.1.6):

**6.2.1.** Efetuar “backup” (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade definida entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA.

**6.2.1.2.** Em nenhum caso a **CONTRATADA** efetuará serviço de migração de dados ou de configuração para servidores ou sistemas de terceiros.

**6.2.2.** Na falta de indicação expressa do **CONTRATANTE**, o “backup” será efetuado exclusivamente no servidor de origem dos dados.

**6.2.3.** Declara o **CONTRATANTE** ter ciência de que a **CONTRATADA** não é responsável pela realização de quaisquer relatórios de estatística de acesso ao SERVIDOR, bem como por seus resultados.

**6.2.4.** Gerenciar o SERVIDOR disponibilizado nos termos do presente contrato, monitorando-o em tempo integral e efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

**6.2.5.** Instalar, a pedido do **CONTRATANTE** quaisquer programas ou componentes diversos do padrão adotado por ela **CONTRATADA**, desde que respeitadas as disposições abaixo.

**6.2.6.** Caso o **CONTRATANTE** se valha da possibilidade de utilização de programas ou componentes (DLL ou outros) diversos do padrão utilizado pela **CONTRATADA**, poderá fazê-lo desde que adquira ele licença de uso de software do programa ou componente por ele desejado e responda, com exclusividade, civil e criminalmente pela possibilidade da utilização do componente na forma ora disciplinada.

**6.2.6.1.** Para a hipótese de servidor gerenciado pela **CONTRATADA**, deverá, juntamente com o **CONTRATANTE**, para valer-se da possibilidade de utilização de componentes diversos do padrão, observar, cumulativamente, as seguintes condições:

**6.2.6.1.1.** Seja aprovado o uso desse componente pela **CONTRATADA**, baseado em critérios técnicos definidos exclusivamente pela **CONTRATADA**;

**6.2.6.1.2.** O **CONTRATANTE** solicite via chamado (ticket) no Portal do Cliente da **CONTRATADA**, nos moldes previstos no presente contrato, a instalação do componente no servidor, informando o código e número de sua licença.

**6.2.7.** Caso seja constatado que o programa ou componente cuja instalação foi solicitada pelo **CONTRATANTE** não esteja validamente licenciado, fica assegurado o direito da **CONTRATADA** de promover a desinstalação do programa ou componente independentemente de aviso ou notificação, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** por utilização de software não licenciado ou “pirata” e por eventuais custos de reinstalação de programas nos termos das cláusulas supra.

**6.2.8.** Fornecer 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.

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

**6.2.10.** Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **CONTRATADA** comunicada com antecedência, de conformidade com as cláusulas supra, e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo **CONTRATANTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **CONTRATADA**, indicar ao **CONTRATANTE** qual a alternativa técnica apta a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CONTRATANTE**.

**6.2.11.** Instalar no servidor, independentemente de solicitação do **CONTRATANTE**, atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros "hackers", não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR**

**7.1.** Fica facultado à **CONTRATADA** alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato ao **CONTRATANTE** via chamado (ticket) no Portal do Cliente com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

### **CLÁUSULA OITAVA - ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL**

**8.1.** Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **CONTRATADA** mantém em uso e disponibiliza para o **CONTRATANTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do "site" hospedado. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**:

**8.1.1.** Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha dela **CONTRATADA** e que esta poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

**8.1.2.** Que esse programa não representa uma proteção integral uma vez que podem, sempre, existir novos tipos de vírus não detectados pelo programa utilizado e/ou falhas de operação do programa antivírus.

**8.1.3.** A **CONTRATADA** não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão do **CONTRATANTE** de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via Internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

**8.1.4.** O **CONTRATANTE** é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao **CONTRATANTE** averiguar a procedência de cada programa/arquivo que receber por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

**8.2.** Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços de e-mail prestados, declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**, que:

**8.2.1.** Mensagens de e-mail que transitem pelas caixas postais NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos com o servidor, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação;

**8.2.2.** Que não existe, no presente contrato, acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) para preservação de mensagens de e-mail;

### **CLÁUSULA NONA - DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**9.1.** A senha de administração possibilita o acesso ao servidor para o seu gerenciamento, administração e programação. A senha de administração será cadastrada e/ou enviada ao **CONTRATANTE** nas hipóteses descritas nas cláusulas 9.2 a 9.4 infra. É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma. Essa senha de administração será sempre única, mesmo que exista mais de um "site" hospedado no servidor objeto do presente contrato.

**9.1.1.** Sempre que o **CONTRATANTE** solicitar da **CONTRATADA** a informação da senha de administração (de eventual "site" hospedado em caso de servidor gerenciado pela Estado Virtual e do servidor, em caso de servidor gerenciado pelo cliente por ele cadastrada e/ou alterada, deverá o **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via chamado (ticket) no Portal do Cliente. Neste caso a **CONTRATADA** fica autorizada a ignorar a senha anteriormente cadastrada pelo **CONTRATANTE** e enviar uma nova senha ao e-mail principal, constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA.

**9.1.1.1.** 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 9 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**.

**9.1.2.** Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" cadastrado pelo **CONTRATANTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

**9.1.3.** 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.

**9.1.4.** 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.

**9.1.5.** 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 hábeis, a **CONTRATADA** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

**9.1.6.** 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 dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

**9.1.6.1.** 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.

**9.2.** Em decorrência dos diferentes níveis de gerenciamento do servidor, se procederá da seguinte forma no tocante à senha para administração do servidor.

**9.2.1.** Na modalidade contratual **SERVIDOR GERENCIADO EXCLUSIVAMENTE PELA CONTRATADA (ESTADO VIRTUAL)**, o **CONTRATANTE** não receberá senha de administração do servidor, uma vez que nessa modalidade contratual, tal acesso lhe é vedado.

**9.2.2.** Na modalidade contratual **SERVIDOR GERENCIADO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE (CLIENTE)**, tão logo seja efetuada pela **CONTRATADA** a instalação das configurações básicas do sistema operacional, a senha de administração do servidor será enviada ao **CONTRATANTE** para o endereço eletrônico de e-mail (Principal) constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA e, por ocasião do primeiro acesso, o **CONTRATANTE** deverá alterar a senha à sua livre vontade e estabelecer as políticas de acesso e de privacidade que bem entender para a proteção de seu servidor, por sua conta e risco e sem qualquer interferência da **CONTRATADA**, podendo, a partir daí, alterar a senha se e quando desejar.

**9.2.2.1.** É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma. Essa senha de administração será sempre única, mesmo que exista mais de um “site” hospedado no servidor objeto do presente contrato.

**9.3.** Se o **CONTRATANTE**, na modalidade **SERVIDOR GERENCIADO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE (CLIENTE)**, pretender hospedar “site” no servidor hospedado pela **CONTRATADA**, poderá fazê-lo, por sua conta e risco, por seus meios próprios de administração, sem qualquer ingerência da **CONTRATADA**.

**9.4.** Se o **CONTRATANTE** na modalidade **SERVIDOR GERENCIADO EXCLUSIVAMENTE PELA CONTRATADA (ESTADO VIRTUAL)** vier a hospedar “site”, o gerenciamento do “site” hospedado será feito pela **CONTRATADA**, e o **CONTRATANTE** receberá, no endereço eletrônico (e-mail) principal cadastrado no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, uma segunda senha de administração exclusiva para acesso ao conteúdo do “site” hospedado, regendo-se o

fornecimento dessa segunda senha pelas mesmas disposições do item 9.1 supra e de seus subitens, aplicando-se, mais, à hospedagem do site, as seguintes regras:

**9.4.1.** Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio mencionado no FORMULÁRIO DE ASSINATURA junto ao órgão de registro de domínios competente e não se utilize de domínio extensão “estadovirtual.com”, “estadovirtual.com.br”, “estadovirtual.net” e “estadovirtual.net.br”, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo.

**9.4.2.** Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 9.4.1, supra, declara o **CONTRATANTE** ter ciência e concordar com o fato de que a **CONTRATADA** não poderá impedir o acesso ao “site” do titular do nome de domínio, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista. Neste caso, a pedido do titular do nome de domínio, a **CONTRATADA** fornecerá a este a senha de administração do “site”.

**9.4.2.1.** Não se caracteriza disputa pela posse da senha pedidos conflitantes efetuados pelo titular do domínio e pelo **CONTRATANTE**. Neste caso, apenas o pedido formulado pelo titular do domínio é que será atendido.

**9.4.3.** Fica a **CONTRATADA** autorizada a tomar de terceiros, porém sob sua exclusiva responsabilidade, a implementação da hospedagem do “site” hospedado no servidor objetivado pelo presente contrato, sem qualquer custo extra para o **CONTRATANTE**.

**9.4.4.** O **CONTRATANTE** sem domínio próprio e que não utilize domínio de terceiro e que, portanto, venha a utilizar domínio com a extensão “estadovirtual.com”, “estadovirtual.com.br”, “estadovirtual.net” e “estadovirtual.net.br” ISENTA A **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu “site” preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, § 1º da Resolução 2/2005 do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe serem nomes não registráveis aqueles que:

- a. Desrespeitem a legislação em vigor,
- b. Induzam terceiros a erro,
- c. Violem direitos de terceiros,
- d. Representem conceitos pré-definidos na internet,
- e. Representem palavras de baixo calão ou abusivas, conceitos predefinidos na internet,
- f. Simbolizem siglas de Estados, Ministérios, dentre outras vedações.

**9.4.4.1.** No caso do item 9.4.4., supra, a **CONTRATADA** pode recusar-se a registrar o nome pretendido ou cancelá-lo tão logo constate a violação pelo **CONTRATANTE** da proibição de uso.



**9.4.4.2.** No caso dos itens 9.4.4 "a", "b", "c", "d" ou "f" supra, caso haja qualquer impugnação judicial ou extrajudicial de detentor de marca ou do Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor, a **CONTRATADA** efetuará em 24 horas, após a notificação via e-mail do **CONTRATANTE**, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade dela **CONTRATADA**.

**9.4.4.2.1.** O "site" permanecerá fora do ar até que uma solução judicial definitiva ou extrajudicial seja formalizada entre a impugnante e o **CONTRATANTE**.

**9.4.4.3.** A **CONTRATADA**, durante os primeiros 30 dias após a retirada do ar, sem qualquer custo extra, redirecionará os usuários que procurarem o "site" para um novo domínio se o **CONTRATANTE** desejar criá-lo e solicitar expressamente essa providência.

**9.4.5.** 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) e, que não seja extensão "estadovirtual.com", "estadovirtual.com.br", "estadovirtual.net" e "estadovirtual.net.br", 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" descrito no FORMULÁRIO DE ASSINATURA.

**9.4.5.1.** Apenas o **CONTRATANTE** terá, em regra, acesso à senha de administração do "site".

**9.4.5.2.** 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.

**9.4.6.** 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.

**9.4.7.** 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - CANCELAMENTO**

**10.1.** Os planos são periódicos e por prazo indeterminado, de modo que, caso o **CONTRATANTE** não solicite formalmente o cancelamento, sua conta será renovada automaticamente, permanecendo-se ativa e, portanto, sendo tarifada.

**10.2.** Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal, por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e/ou complementares porventura contratados, todos eles acessórios em relação ao serviço principal.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES**

**11.1.** Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do servidor ou de "site" nele hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia certificação a ele **CONTRATANTE**, bem como que, se em razão do nível de gerenciamento adotado (**SERVIDOR GERENCIADO PELO CONTRATANTE**) a **CONTRATADA** não tiver acesso ao site a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do servidor da internet.

**11.2.** Na hipótese de solicitação de retirada do ar do servidor ou de "site" nele hospedado 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 certificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua certificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do servidor ou de "site" nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 11.1, acima.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

**12.1.** Não será permitida a sua venda, partilha, cedência, ou disponibilização por qualquer meio a terceiros, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio dos respectivos utilizadores a que os dados dizem respeito. Entende-se por consentimento prévio, que os utilizadores autorizem explicitamente a renúncia à confidencialidade dos dados, tendo sido devidamente informados das consequências que poderão daí surgir.

**12.2.** As partes acordam que as informações constantes do "servidor" ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela **CONTRATANTE** 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.

**12.3.** 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

("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES**

**13.1.** As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, desde que a outra parte seja informada por escrito, através de email e/ou via chamado (ticket) no Portal do Cliente, com uma antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data que se quer dar fim ao contrato, visto que serão rearrajandos, igualmente, os contratos internacionais mantidos pela **CONTRATADA**. Desse modo, tem-se que após o pedido de encerramento dos serviços contratados, esse contrato vigorará, normalmente, pelos próximos 180 (cento e oitenta) dias ulteriores, persistindo-se os direitos e obrigações de ambas as partes no decorrer desse prazo. Após, rescindi-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

**13.2.** Fica, também, assegurado à **CONTRATADA** o direito de denunciar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela **CONTRATANTE** se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a **CONTRATADA** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido, caso o servidor do **CONTRATANTE** seja bloqueado por 3 (três) ou mais vezes, em um único mês, em razão de ataques que prejudiquem a rede e/ou o link da **CONTRATADA**.

**13.3.** Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação, quando paga, não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

**13.4.** Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 5% (cinco 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.

**13.5.1.** 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 a **CONTRATADA** desde já autorizada a incluir esse (s) valor (es) no aviso de cobrança mensal do **CONTRATANTE**.

**13.5.2.** 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 os itens supra, 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 no boleto bancário subsequente.

**13.6.** Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (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 a incidência da multa compensatória de 25% (vinte e cinco por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

**13.6.1.** Os encargos contratuais vencidos durante o período em que o serviço continuar a ser prestado até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos nas cláusulas supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

**13.7.** Em caso de rescisão por inadimplência, a multa compensatória devida pela rescisão será aquela prevista na cláusula 13.4, supra e será devida, tornando-se exigível, no momento da rescisão.

**13.8.** 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 "5" e "6" do presente contrato.

**13.8.1.** Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.8., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 25% (vinte e cinco por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REPRISTINAÇÃO**

**14.1.** 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 (ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS NO NÍVEL DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR PELA CONTRATADA) 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.

**14.2.** 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

**15.1.** 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 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MANUTENÇÃO DE DADOS**

**16.1.** 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**, ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS NO NÍVEL DE GERENCIAMENTO DO **SERVIDOR GERENCIADO PELA CONTRATADA**, independentemente de haver retirado o servidor 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** e nas exatas condições previstas nas cláusulas 6.2.1 a 6.2.1.6.1. do presente contrato, após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

**16.2.** 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.

**16.3.** Findo o prazo de 7 (sete) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

**16.4.** Fica ratificado e esclarecido que para os serviços contratados no nível de **SERVIDOR GERENCIADO EXCLUSIVAMENTE PELO CONTRATANTE**, nenhum backup de dados, programas ou conteúdo será feito pela **CONTRATADA** a qualquer tempo ou a qualquer título, correndo por conta e risco exclusivos do **CONTRATANTE** a adoção das medidas que julgar cabíveis para a preservação dos dados e conteúdo do servidor a ele disponibilizado por força do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

**17.1.** Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora **CONTRATANTES** para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará via chamado (ticket) no Portal do Cliente, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

**17.3.** Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de services 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 via chamado (ticket) no Portal do Cliente, acessível pelo "site" WWW.ESTADOVIRTUAL.COM.BR.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**18.1.** Denomina-se SLA ("Service Level Agreement"), para efeito do presente documento, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, o que não representa diminuição de sua responsabilidade, mas sim constitui em um indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

**18.2.** A **CONTRATADA** tem condição técnica de oferecer, bem como se propõe a manter um SLA do sistema EV Doc disponível para utilização, por 98 % (noventa e oito por cento) do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a. Falha na conexão ("link") fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;

b. Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos e/ou de baixo movimento;

c. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas dos Termos de Serviço e Políticas da **CONTRATADA**.

**18.3.** O não alcance do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** em cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber um desconto proporcional a ser oferecido já no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento, a qual, ressalte-se, deve ser formalizada pela **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**.

**18.4.** O desconto a ser concedido será o seguinte:

| <b>Disponibilidade</b> | <b>Desconto</b> |
|------------------------|-----------------|
| 98,0%                  | Garantido       |
| 97,9% a 97,0%          | 5%              |
| 96,9% a 95,0%          | 10%             |
| 94,9 a 90,0%           | 20%             |
| 89,9% a 85,0%          | 30%             |
| 84,9% ou abaixo        | 40%             |

**18.5.** O **CONTRATANTE** deve obrigatoriamente requerer o crédito referente ao descumprimento de SLA via chamado (ticket), direcionado ao Departamento Financeiro da

empresa, especificando detalhadamente o período exato objeto de reclamação, estando tal fato sujeito à comprovação por parte da **CONTRATADA**. O pedido deve ser realizado em até 03 (três) dias úteis anteriores à data de aniversário do plano, caso contrário, o crédito será aplicado apenas no próximo ciclo de pagamento.

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE**

**19.1.** O **CONTRATANTE** declara possuir licença para uso de todos os SOFTWARE'S de sua responsabilidade a serem utilizados nos equipamentos especificados no preâmbulo bem como que correrá por sua responsabilidade obter licença de uso de qualquer outro SOFTWARE que vier a utilizar, assumindo integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela regularidade da obtenção desses licenciamentos.

**19.2.** Declara, mais o **CONTRATANTE** estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes no site [www.estadovirtual.com.br](http://www.estadovirtual.com.br)

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA**

**20.1.** 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**.

**20.1.1.** Caso, nos termos da cláusula acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

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

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

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

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

**20.2.** Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes no site [www.estadovirtual.com.br](http://www.estadovirtual.com.br)

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS MODIFICAÇÕES OU ALTERAÇÕES**

**21.1.** Todas as modificações ou alterações do presente Contrato deverão ser feitas por escrito, através de Termo Aditivo devidamente assinado por ambas as partes e por 02 (duas) testemunhas, sendo de nenhum efeito as combinações verbais.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS**

**22.1.** Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo entre as partes e deverão, igualmente, ser objeto de Termo Aditivo devidamente assinado por ambas as partes e por 02 (duas) testemunhas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO**

**23.1.** As partes elegem o foro da Circunscrição Judiciária de Brasília-DF como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do presente Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília-DF, **00 de MÊS de ANO.**

---

**ESTADO VIRTUAL SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**

---

**NOME DA PESSOA JURÍDICA**