

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE “SITE” e TRANSMISSÃO DE VÍDEO AOVIVO E GRAVADO VIA INTERNET

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 na 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).

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas acima, têm entre si justo e contratado o seguinte:

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo de informática como “Web Hosting” (armazenamento eletrônico de páginas (sites) e armazenamento de conteúdos de áudio e vídeo (“mídia”) na rede (Internet) para consulta por terceiros);

O **CONTRATANTE** deseja tornar acessível para terceiros o conteúdo de “mídia” que hospedará na rede (Internet) por meio da **CONTRATADA**;

Para hospedar a “mídia” o interessado pode fazê-lo utilizando-se, para identificação, de nome de domínio a ser fornecido e definido pela **CONTRATADA**;

A **CONTRATADA** possui a competência e qualidade técnica para hospedar a “mídia” do **CONTRATANTE**, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado.

Que o **CONTRATANTE** deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado, MESMO SENDO ALERTADO: a) de que existem limitações advindas do compartilhamento e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do servidor, todas elas especificadas no corpo do presente contrato, e; b) de que a inobservância das restrições de uso acarretam a interrupção do acesso à “mídia” hospedada, impedindo o cumprimento do SLA (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) contratado, consoante relatado no presente contrato.

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, 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. Hospedagem de áudio e vídeo ("mídia") pela Internet conforme plano escolhido que permite a terceiros acessar a mídia hospedada possibilitando-lhe ouvir e/ou ver esse conteúdo que tanto poderá ser:

2.1.1 Pré-gravado (sob demanda), modalidade em que a mídia é gravada e permanece hospedada nos servidores da **CONTRATADA** em área própria de hospedagem, podendo ser acessada via internet, a qualquer momento pelo nome de domínio determinado pelo **CONTRATANTE** ou;

2.1.2 Captado "ao vivo", caso em que a mídia é captada e enviada pelo **CONTRATANTE** via internet para os servidores da **CONTRATADA** pelos quais essa mídia apenas transita, para consulta instantânea e compartilhada por terceiros, não permanecendo neles gravada.

2.2. O **CONTRATANTE** poderá escolher o plano de hospedagem de "mídia" que melhor lhe convier entre os disponíveis no site da **CONTRATADA**, no todo ou em parte, bem como, 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) no Portal do Cliente, os quais serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a realização dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do presente Contrato.

1.2.1. A escolha do plano de hospedagem de "mídia" que melhor atenda às necessidades do **CONTRATANTE**, a escolha do sistema de cobrança de transferência economicamente mais recomendável e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada é de responsabilidade única e exclusiva do **CONTRATANTE**. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano e do sistema de cobrança escolhidos, poderão ser solucionadas pela **CONTRATADA**, desde que os esclarecimentos sejam

solicitados mediante chamado (ticket) via Portal do Cliente, nos termos do capítulo específico do presente contrato que trata da comunicação entre as partes.

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 primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da 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. 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”, consoante os termos da tabela contida na Cláusula Segunda e/ou presente no Formulário de Assinatura, incluindo-se os valores de eventuais serviços tidos como adicionais e/ou opcionais.

4.2. A alteração de plano poderá ser feita mediante o respectivo registro de alteração via chamado (ticket) da **CONTRATADA** através do acesso ao Painel do Cliente constante no site.

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. 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.

4.2.4. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a priori, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

4.3. Reitera-se que o preço da mensalidade compreende, exclusivamente, as condições previstas no plano contratado, ou seja, abrangerá somente os limites estipulados no plano escolhido, consoante os termos da tabela contida na Cláusula Segunda e/ou do 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, 60 (sessenta) dias de antecedência à data de aplicação do reajuste.

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**.

4.4. 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 conseqüências 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, 07 (sete) dias após o vencimento da fatura correspondente, autorizará o bloqueio da conta do **CLIENTE** pela **CONTRATADA**, ocasionando-se a suspensão do serviço contratado, independente de qualquer notificação ao **CONTRATANTE**. Assim como, 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, independente de qualquer notificação ao **CONTRATANTE**, constituindo-se em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato.

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 Legal Agreement”), previsto no presente Contrato.

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

5.1.1. 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.

5.1.2. Responder pela correta alimentação e programação do conteúdo a ser hospedado de modo a possibilitar a regular utilização do serviço, bem como efetuar as adaptações necessárias na alimentação e na programação do conteúdo 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.1.3. Fica vedado ao **CONTRATANTE** instalar ou tentar instalar qualquer tipo de programa no servidor.

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

5.1.4. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade de direitos sobre a “mídia” a ser hospedada, com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao site, sob pena de, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o acesso à mídia hospedada ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir

documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.1.5. Responder com exclusividade pelo conteúdo da “mídia” a ser hospedada e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo da “mídia” hospedada.

5.1.6. Manter atualizados na mídia a ser hospedada seus dados cadastrais de modo a permitir sua identificação por terceiros.

5.1.7. Para a hipótese de o **CONTRATANTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais fica a **CONTRATADA**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do **CONTRATANTE** e do responsável pela “mídia” transmitida.

5.1.8. Controlar por meio dos relatórios aos quais o **CONTRATANTE** tem acesso através do Painel de Controle o montante do tráfego transferido por mês e, se for o caso, reclamar via chamado (ticket) no Portal do Cliente, de conformidade com o disposto abaixo, caso discorde dos volumes de transferência por ele apontado.

5.1.9. Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela **CONTRATADA**, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, **INCLUSIVE INTERROMPENDO O ACESSO À “MÍDIA” DO CONTRATANTE**. Dentre as práticas vedadas ao **CONTRATANTE** incluem-se, exemplificativamente:

5.1.9.1. Utilizar programas que por qualquer razão prejudiquem ou possam vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.1.9.2. 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**.

5.1.9.3. Sujeitar ou permitir que a mídia seja sujeita 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**.

5.1.10. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “mídia”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da área de hospedagem da “mídia”, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele **CONTRATANTE**, que responderá regressivamente em caso de condenação da **CONTRATADA**, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

5.1.11. Alterar a (s) senha (s) utilizadas, caso os sistemas de controle da **CONTRATADA** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor os sites hospedados ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.1.12. Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar a “mídia” hospedada a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela m dia, lanamento de novos produtos, etc., SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAO DOS SERVIOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAO, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

5.1.13. Em caso de cessac o da prestao dos servios ora contratados, promover por sua conta e risco a migrao e/ou transferência dos programas e/ou dados da “m dia” hospedada, de seu banco de dados, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil, eles serem deletados (apagados), nos termos que se seguem.

5.1.14. Assegurar que as especificac es contidas nesse contrato atenderão   sua demanda, uma vez que apenas o **CONTRATANTE** tem pleno conhecimento da destinao que será dada   “m dia” hospedada e das especificac es 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 obrigao ora prevista.

5.1.15. Sem prejuízo das obrigaes acima elencadas, comuns a todos os tipos de contratao, responder pelas demais obrigaes específicas a determinadas opes contratuais, nos termos do presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAOES DA CONTRATADA

6.1. Prestar o servio objeto do presente, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor compartilhado adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

6.1.1. Prestar suporte técnico ao **CONTRATANTE**, nos limites do que foi contratado, consistente, portanto, de informaes de configurao para publicao das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros servios, sem incluir suporte a uso de programas específicos. Ficam excluidos do suporte a ser fornecido, dentre outros, a título exemplificativo, suporte a determinados programas de codificao de m dia, elaborao de páginas, FTP.

6.1.1.1. O suporte será prestado pelo telefone, pelo e-mail constante do “site” da **CONTRATADA** www.estadovirtual.com.br, e também via chamado (ticket) no Portal do Cliente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.2. Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupes necessárias para ajustes técnicos ou manuteno que demandem mais de 6 (seis) horas de

duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do acesso à “mídia” hospedada, salvo em caso de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra.

6.1.2.1. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do acesso à “mídia”, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do acesso à “mídia”.

6.1.2.2. A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do acesso à “mídia” 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.

6.1.2.3. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da transmissão de “mídia”, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

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

6.1.3.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios como, exemplificativamente, serviço de relatórios de visita que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do site, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.4. Informar ao **CONTRATANTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo armazenado.

6.1.5. Manter a “mídia” hospedada acessível durante 98% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CONTRATANTE** desconto nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado mais adiante.

6.1.5.1. O desconto de pagamento incidirá exclusivamente sobre o valor de uma mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem regularmente pagos.

6.1.6. Manter o sigilo sobre o conteúdo da “mídia” não acessível ao público.

6.1.7. Efetuar “backup” (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade definida entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA, ou **Efetuar “backup” (cópia de segurança) e manter cada um dos “backup” efetuados, APENAS POR SETE DIAS de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente,** APLICANDO-SE ESSA OBRIGAÇÃO DE

EFETIVAÇÃO DE BACKUP APENAS À MÍDIA SOB DEMANDA (PRÉ-GRAVADA), uma vez que na modalidade “ao vivo” não há gravação de dados ou de mídia .

6.1.8. Instalar no servidor 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.

6.1.8.1. Caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada pelo **CONTRATANTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, fica ela autorizada a bloquear a utilização da senha insegura, independentemente de prévio aviso ou notificação, Nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.1.11. supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.1.9. Interromper imediatamente o acesso à “mídia”, caso receba denúncia de que a mesma está sendo utilizada, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de qualquer meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.1.12. 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 a cláusula 5.1.12. 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 o plano de hospedagem apto a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CONTRATANTE**.

6.1.13. Limitar o número máximo de acessos simultâneos à mídia hospedada, desde que isto seja solicitado pelo **CONTRATANTE** mediante chamado (ticket) no Portal do Cliente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

7.1. Uma vez que o servidor a ser utilizado para a hospedagem de “mídia” será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros conteúdos hospedados no mesmo servidor prejudiquem o **CONTRATANTE** e os demais usuários e vice-versa, fica, ainda, autorizada a **CONTRATADA** a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

7.1.1. Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento;

7.1.2. Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

7.1.3. Remanejar internamente a “mídia” hospedada de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor que transmite a “mídia”.

7.1.4. Alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

CLÁUSULA OITAVA - DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DA ÁREA DE HOSPEDAGEM DE MÍDIA E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. A senha que possibilita o acesso para a área de hospedagem de “mídia” e para a administração (programação e alterações) dessa mídia será escolhida e cadastrada pelo **CONTRATANTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **CONTRATADA**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

8.1.1. Caso após a contratação o **CONTRATANTE**, solicite da **CONTRATADA** a informação da senha de administração por ele anteriormente recebida, deverá o **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via telefone ou via chamado (ticket) no Portal do Cliente. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante no FORMULÁRIO DE ASSINATURA do presente contrato.

8.1.2. 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 8 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração da área de hospedagem da mídia” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.

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

8.1.4. A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de administração da área de hospedagem e do conteúdo da “mídia”, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CONTRATANTE**, ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO.

8.1.5. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da **CONTRATANTE** uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

8.2. 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.

8.2.1. Em caso de disputa pela posse da senha de administração da área de hospedagem da “mídia” o acesso à mesma ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

8.2.1.1. Caso o novo endereço eletrônico de e-mail indicado para recebimento da senha de administração da área de hospedagem da “mídia”, seja o mesmo que consta no órgão de registro, fica desde já a **CONTRATADA** autorizada a realizar a referida alteração, sem a necessidade de exigir o envio de documentação que comprove a legitimidade do solicitante.

8.2.2. 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.

CLÁUSULA NONA - DO ENDEREÇO DE DOMÍNIO A SER UTILIZADO

9.1. O **CONTRATANTE** se utilizará, para permitir o acesso à mídia hospedada, de um endereço de domínio definido pela **CONTRATADA**.

9.1.1. O **CONTRATANTE** não interferirá na escolha do endereço que a **CONTRATADA** definirá de acordo com seus critérios técnicos por ocasião da habilitação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA - ACESSORIEDADE E 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.

10.3. Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de hospedagem por iniciativa do **CONTRATANTE**, iniciativa essa manifestada via chamado (ticket) no Portal do Cliente ou mediante utilização da funcionalidade de encerramento de serviço disponível por meio do Painel do Cliente, a totalidade dos dados existentes na hospedagem e em todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível e **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.**

10.4. . Em caso de cancelamento ou cessação do serviço de hospedagem por iniciativa da **CONTRATADA**, os dados do site relativos ao período anterior à data de cancelamento ou de cessação do serviço de hospedagem ou streaming **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA INTERRUPTÃO DE ACESSO À “MÍDIA” A PEDIDO DE AUTORIDADES

11.1. Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação do acesso à “mídia” hospedada por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE.**

11.2. Na hipótese de solicitação de interrupção de acesso à “mídia” hospedada 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 legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da disponibilidade de acesso à “mídia” hospedada, essa será retirada do ar independentemente de novo aviso ou notificação.

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 da “mídia” ora hospedada e dos bancos de dados utilizados pela **CONTRATANTE** que não seja de acesso público 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, inclusive e-mail, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias à data que se quer dar fim ao Contrato. Desse modo, tem-se que após o pedido de encerramento dos serviços contratados, esse contrato vigorará, normalmente, pelos próximos 30 (trinta) 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.

13.1.1. Nos casos de rescisão a pedido do **CONTRATANTE**, que deverá ser formalizada via chamado (ticket) no Portal do Cliente, todo o conteúdo da “mídia” ora hospedada e de todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão imediatamente deletados, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 11.3 supra.

13.2. 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.

13.2.1. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou inclusive as quantias de que trata 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.

13.3. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 07 (sete) dias após o vencimento, acarretará a, suspensão da prestação dos serviços contratados, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a **CONTRATADA** ainda, a seu critério, a rescindir de pleno de direito o presente contrato, se entender necessário.

13.3.1. 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.

13.4. As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade. Nos casos de rescisão a pedido do CONTRATANTE, toda a "mídia" hospedada e todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão imediatamente deletados, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 11.3 supra.

13.5. 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 e o descumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 21.6.2, abaixo.

13.6. O não cumprimento pelo **CONTRATANTE** de qualquer das obrigações previstas na cláusula 5.1.9., sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento, a critério da **CONTRATADA**.

13.6.1. Após a suspensão, o **CONTRATANTE** será informado das razões desta para providenciar as adaptações técnicas viabilizadoras do religamento.

13.6.2. Os dias de suspensão do serviço NÃO SERÃO DESCONTADOS NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS.

13.6.3. Em caso de reativação do serviço após a realização das adaptações técnicas, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa de religamento no valor equivalente a uma mensalidade.

13.6.4. Caso o **CONTRATANTE** não providencie as adaptações em 15 (quinze) dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula 13.5 supra.

13.7. A infração ao disposto nas cláusulas 5.1.3.1, 5.1.11. e 5.1.12. acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato, nos termos da cláusula 13.5. supra.

13.8. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, nos termos da cláusula 13.5., a parte que der causa à rescisão 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 tudo o que tiver sido pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, 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 o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso, a taxa adiante mencionada e os encargos moratórios, desde que a **CONTRATADA** ainda não tenha apagado os dados do **CONTRATANTE** ou, em caso de tê-los apagado, que o **CONTRATANTE** tenha possibilidade de reenviá-los, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

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 por pedido expresso efetuado pelo **CONTRATANTE**, via chamado (ticket) no Portal do Cliente por cancelamento feito por ele próprio via Portal do Cliente, todos os dados da “mídia” hospedada do **CONTRATANTE** e de todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 11.3 supra.

16.2. Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa da **CONTRATADA**, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA**, independentemente de haver retirado a “mídia” hospedada do ar, manterá armazenados a última versão dos dados componentes da “mídia” pelo período máximo de 7 (sete dias) a contar da data do inadimplemento contratual do **CONTRATANTE** após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação, APLICANDO-SE ESSA OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE

DADOS APENAS À MÍDIA SOB DEMANDA (PRÉ-GRAVADA), uma vez que na modalidade “ao vivo” não há gravação de dados ou de mídia.

16.3. A manutenção dos dados da “mídia” armazenada 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 local que indicar.

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

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.

17.2. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CONTRATANTE** de sua solicitação, 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. Partindo-se da premissa de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente documento, o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela **CONTRATADA**, o que não representa diminuição de sua responsabilidade, mas sim constitui em um indicador de excelência técnica.

18.2. A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer, bem como se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção no ar do acesso à mídia hospedada, 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. Falhas de programação de “mídia”, de responsabilidade do **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e realizarão, preferencialmente, em horários noturnos e/ou de baixo movimento;

- d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã;
- e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches),
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- g. Descumprimento da obrigação de comunicação prévia a respeito de aumento de tráfego prevista na cláusula 5.1.12 do presente contrato;
- h. Adoção pelo **CONTRATANTE** de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização da “mídia” hospedada.

18.3. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “h” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **CONTRATADA**.

18.4. 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**.

18.5. O desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade	Desconto
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%

18.6. O **CONTRATANTE** deve obrigatoriamente requerer o crédito referente ao descumprimento de SLA via chamado (ticket) no Portal do Cliente, direcionado ao Departamento Financeiro da empresa, especificando detalhadamente o período exato objeto de reclamação, no prazo máximo

de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, 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.

18.6.1. Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CONTRATANTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

19.1. 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**.

19.2. A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante aviso prévio ao **CONTRATANTE** no prazo de 30 (trinta) dias anteriores à entrada em vigência das novas regras, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE**, uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada.

19.3. Excetuam-se da regra de necessidade de pré-aviso única e exclusivamente as alterações destinadas a REDUZIR preços praticados e/ou AUMENTAR capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS para o **CONTRATANTE**.

19.3.1. Caso, nos termos da cláusula 19.1, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

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

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

19.4. 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.

19.5. 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.

19.6. 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

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS MODIFICAÇÕES OU ALTERAÇÕES

20.1. 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 PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

21.1. 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 SEGUNDA – DO FORO

22.1. 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