

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM, CESSÃO DE USO DE SOFTWARE E DE SUPORTE TÉCNICO Nº

São partes do presente **CONTRATO**:

I - ONLINE DATA CLOUD LOCAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, sociedade com sede na Rua Cantagalo nº 74, 10º andar, Conjunto 1001 a 1005 - CEP 03319-000, Tatuapé, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob Nº 04.621.853/0001-00, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**.

II - CONTRATANTE, com sede na **ENDEREÇO, BAIRRO, CIDADE, ESTADO, CEP**, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **NUMERO DO CNPJ**, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**.

As partes acima qualificadas ajustam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM, LOCAÇÃO DE BENS, LOCAÇÃO DE SOFTWARE, CESSÃO DE USO DE SOFTWARE E DE SUPORTE TÉCNICO ("CONTRATO")**, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA 1 - DEFINIÇÕES

1.1 Todas as palavras ou expressões constantes da lista a seguir terão o seguinte significado sempre que forem mencionadas com iniciais maiúsculas neste Contrato:

a) "Acesso": significa qualquer forma de acesso que permita a **CONTRATANTE** a realizar o gerenciamento do seu Conteúdo, podendo este acesso ser realizado por meio de um console de administração ou qualquer outro meio que permita o gerenciamento aqui mencionado;

b) "Backup": significa cópia de segurança, geralmente mantida em fitas magnéticas, que pode permitir, em determinadas

7º Oficial de Registros e Documentos
e Civil de Pessoas Jurídica da Capital
DR. JOSÉ A. MICHALUAT - OFICIAL

circunstâncias ou em caso de falha do disco rígido ou perda de dados, o resgate parcial ou total do Conteúdo da **CONTRATANTE**;

c) "Conteúdo": significa toda e qualquer modalidade de dados ou informações inseridas pela **CONTRATANTE** no Servidor, bem como os serviços eventualmente prestados pela **CONTRATANTE** por meio destes dados ou informações, os quais são baseados em tecnologia para utilização na Internet;

d) "Contrato": significa todas as cláusulas e disposições previstas neste instrumento;

e) "Dedicado": significa a Hospedagem em Servidor dedicado.

f) "Domínio": significa um endereço composto de letras e números utilizado para identificar e localizar computadores conectados à Internet;

g) "Espaço de Armazenamento em Disco": significa a quantidade em MB (Mega Byte) de espaço de armazenamento em disco disponível no Servidor;

h) "Hospedagem": significa o alojamento de Conteúdo da **CONTRATANTE** em Servidor da **CONTRATADA** na modalidade definida na Proposta Comercial. Os serviços de Hospedagem permitem que a **CONTRATANTE** publique dados e informações na Internet;

i) "Internet": significa a rede mundial de computadores interligados pelo protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol);

j) "Proposta Comercial": significa o documento enviado à **CONTRATANTE** no qual constam os dados da **CONTRATANTE**, a descrição dos bens locados, a modalidade do serviço de suporte técnico contratado e os serviços adicionais eventualmente solicitados. A Proposta Comercial está juntada ao presente instrumento como Proposta comercial que, rubricado pelas partes, passa a ser parte integrante do Contrato, ficando estabelecido, no entanto, que, em caso de conflito entre a Proposta comercial e o Contrato, prevalecerá o disposto neste último instrumento;

k) "Service Level Agreement (SLA)": significa o nível de desempenho técnico do Serviço prestado pela **CONTRATADA**, sendo um indicador de excelência técnica;

l) "Servidor": significa equipamento de hardware e software utilizado para o



armazenamento do Conteúdo, podendo ser conectado a uma rede para a disponibilização de tal Conteúdo na Internet, podendo ser dedicado ou compartilhado, conforme definido na Proposta Comercial; m) "Web Site": significa um conjunto de páginas (arquivos) conectadas entre si que são desenhadas pela **CONTRATANTE** e exibidas na Internet; e n) "Volume de Transferência de Dados": significa a quantidade em MB (Mega Byte) de informações transferidas do Conteúdo da **CONTRATANTE** para as pessoas que o acessam.

CLÁUSULA 2 - OBJETO DO CONTRATO

2.1 O objeto deste Contrato é a prestação de serviços de Hospedagem, **LOCAÇÃO DE BENS, LOCAÇÃO DE SOFTWARE** pela **CONTRATADA**, que consiste em disponibilizar à **CONTRATANTE** o alojamento dos Conteúdos de sua propriedade em Servidores mantidos em conexão com a Internet pela **CONTRATADA** ("Serviços"), bem como a prestação de serviços de manutenção, assessoria e suporte técnico nos equipamentos da **CONTRATADA** ("Serviços de Suporte") e a cessão de uso de software conforme abaixo definido.

2.2 O Serviço de Hospedagem, **LOCAÇÃO DE BENS, LOCAÇÃO DE SOFTWARE** será prestado na modalidade escolhida pela **CONTRATANTE** na sua contratação e definida na Proposta Comercial.

2.3 Os Serviços de Suporte técnico são oferecidos pela **CONTRATADA** nas modalidades abaixo descritas e serão prestados conforme opção aqui marcada e referida na Proposta comercial. O Manual de Processo de Atendimento de Suporte Técnico da **CONTRATADA** informa os procedimentos necessários para a realização dos Serviços de Suporte e, devidamente rubricado pelas partes, passa a fazer parte **integrante do presente instrumento como Anexo I**:

SUporte TÉCNICO ONLINE PLATINUM

A solicitação de suporte pela **CONTRATANTE** poderá ser realizada 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia (modalidade 7 X 24), mediante a abertura, pela **CONTRATANTE**, de um Termo de Ocorrência ("Ocorrência"), conforme especificado no Anexo I;

A **CONTRATADA** poderá escolher a forma de realizar o serviço de suporte técnico por ela oferecido e solicitado pela **CONTRATANTE**, podendo ser por acesso remoto, telefone ou e-mail; e

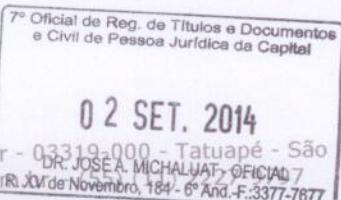
O tempo de resposta que a **CONTRATADA** possui para atender a solicitação de suporte da **CONTRATANTE** é de até 02 (duas) horas após a abertura da Ocorrência, sendo que o tempo que a **CONTRATADA** possui para resolver a questão técnica que gerou a solicitação de suporte é de até 12 (doze) horas após a abertura da Ocorrência, salvo quando para a resolução da referida questão a **CONTRATADA** depender de terceiro.

SUporte TÉCNICO ONLINE GOLD

A solicitação de suporte pela **CONTRATANTE** poderá ser realizada 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia (modalidade 5 X 10), das 8:00 às 18:00 horas, mediante a abertura, pela **CONTRATANTE**, de um Termo de Ocorrência ("Ocorrência"), conforme especificado no **Anexo I**;

A **CONTRATADA** poderá escolher a forma de realizar o serviço de suporte técnico por ela oferecido e solicitado pela **CONTRATANTE**, podendo ser por acesso remoto, telefone ou e-mail; e

O tempo de resposta que a **CONTRATADA** possui para atender a solicitação de suporte da **CONTRATANTE** é de até 4 (quatro) horas após a abertura da Ocorrência, sendo que o tempo que a **CONTRATADA** possui para resolver a questão técnica que gerou a solicitação de suporte é de até 24 (doze) horas após a abertura da Ocorrência, salvo quando para a resolução da referida



questão a **CONTRATADA** depender de terceiro.

SUPORTE TÉCNICO ONLINE SILVER

A solicitação de suporte pela **CONTRATANTE** poderá ser realizada 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia (modalidade 5 X 10), das 8:00 às 18:00 horas, mediante a abertura, pela **CONTRATANTE**, de um Termo de Ocorrência ("Ocorrência"), conforme especificado no **Anexo I**;

A **CONTRATADA** poderá escolher a forma de realizar o serviço de suporte técnico por ela oferecido e solicitado pela **CONTRATANTE**, podendo ser por acesso remoto, telefone ou e-mail; e

O tempo de resposta que a **CONTRATADA** possui para atender a solicitação de suporte da **CONTRATANTE** é de até 8 (oito) horas após a abertura da Ocorrência, sendo que o tempo que a **CONTRATADA** possui para resolver a questão técnica que gerou a solicitação de suporte é de até 36 (trinta e seis) horas após a abertura da Ocorrência, salvo quando para a resolução da referida questão a **CONTRATADA** depender de terceiro.

2.3.1 Caso seja necessária a presença **in-loco** de técnicos da **CONTRATADA** nas dependências da **CONTRATANTE** para realização de Serviços de Suporte nos seus servidores de rede esta deverá suportar um custo adicional ao valor do Contrato de **R\$ 120,00** (cento e vinte reais) por hora/homem de trabalho, quando as visitas ocorrerem dentro do horário comercial, e de **R\$ 240,00** (duzentos e quarenta reais) por hora/homem de trabalho, quando as visitas ocorrerem fora do horário comercial. Independente do horário de realização da visita **in loco** nas dependências da **CONTRATANTE**, sempre que ela ocorrer será cobrado pela **CONTRATADA** um valor mínimo equivalente a 2 (horas) de trabalho por visita.

2.3.2 O prazo para o atendimento **in-loco** pela **CONTRATADA** fora da Cidade de São

Paulo será de no máximo 72 (setenta e duas) horas, a contar da abertura da Ocorrência pela **CONTRATANTE**.

2.3.3 Quando houver necessidade de deslocamento do técnico da **CONTRATADA** para qualquer local fora da Cidade de São Paulo para atender uma chamada **in-loco** da **CONTRATANTE**, esta deverá arcar com os custos de locomoção do técnico da **CONTRATANTE** designado para atender a chamada, nos seguintes termos:

- para deslocamento inferior a 300 KM (trezentos quilômetros): a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor equivalente a R\$ 0,80 (oitenta centavos) por cada quilômetro rodado, acrescidos das despesas de pedágio;
- para deslocamento superior a 300 KM (trezentos quilômetros): a **CONTRATANTE** providenciará passagem para o transporte aéreo do técnico da **CONTRATADA**; e
- no caso de permanência do técnico da **CONTRATADA** no local da chamada **in loco** por prazo superior a 24 (vinte e quatro) horas, as despesas de hospedagem do técnico em hotel com classificação mínima equivalente a 3 (três) estrelas e alimentação. O custo com alimentação do técnico não poderá exceder R\$25,00 (vinte e cinco reais) por refeição e todas as despesas aqui referidas deverão ser reembolsadas mediante apresentação, pela **CONTRATADA**, dos respectivos recibos ou notas fiscais.

2.3.4 Caso seja necessária a realização de serviços não previstos no presente Contrato ou na Proposta comercial e que gerarem custo adicional à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá fornecer orçamento para avaliação e aprovação prévia da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 3 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

02 SET. 2014

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, a **CONTRATANTE** deverá:

- Efetuar o pagamento das quantias previstas neste Contrato e na Proposta Comercial na data de seus respectivos vencimentos;
- Abster-se de utilizar o serviço de Hospedagem ou qualquer outro regulado pelo presente Contrato para propagar ou manter Portal ou Web Site na Internet com conteúdos que (a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, vida privada, imagem, intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (h) violem o sigilo das comunicações privadas; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal ou que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; (k) incorporem vírus, outros elementos físicos, eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos;
- Comunicar à **CONTRATADA**, com 10 (dez) dias de antecedência, qualquer

mudança nos seus dados cadastrais, fornecidos quando da contratação do Serviço, como, por exemplo, o endereço para o qual deverão ser enviados os boletos de pagamento, alterações de telefones, e-mails ou nome da pessoa de contato;

- Possuir e manter, arcando com os respectivos custos, durante toda vigência deste Contrato, um Domínio válido e devidamente registrado no órgão competente ao qual estará vinculado o seu Conteúdo objeto da Hospedagem aqui **CONTRATADA**, responsabilizando-se por qualquer prejuízo ou dano a terceiro em função deste Domínio;
- Gerenciar adequadamente o espaço de armazenamento em disco previsto na Proposta Comercial para a modalidade de Hospedagem **CONTRATADA**, de modo a não ultrapassar o limite ali descrito. Por meio do Acesso disponibilizado pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá acompanhar o espaço de armazenamento em disco efetivamente utilizado, para não ultrapassar o limite contratado. Caso a **CONTRATANTE** atinja seu limite do espaço de armazenamento em disco e deseje continuar a utilizar o Serviço de Hospedagem, a **CONTRATANTE** deverá contratar o aumento de espaço de armazenamento em disco por meio de Aditivo;
- Gerenciar adequadamente o Volume de Transferência de Dados previsto na Proposta Comercial para a modalidade de Hospedagem **CONTRATADA**, de modo a não ultrapassar o limite ali descrito. Por meio do Acesso disponibilizado pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá acompanhar o Volume de Transferência de Dados efetivamente utilizado, para não ultrapassar seu limite. Caso a **CONTRATANTE** realize qualquer ação associada aos seus Conteúdos que possa acarretar em um aumento do número de acessos a tais conteúdos e deseje continuar utilizando o Serviço de Hospedagem, a **CONTRATANTE** deverá,

Lei de Reg. de Títulos e Documentos
e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

02 SET 2014

Rua Cantagalo, 74 - 10º Andar - 03319-000 - Tatuape - São Paulo - SP
www.onlinedc.com.br - DR JOSE A. MICHALUT - OFICIAL

R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F.3377-7677

antes de ultrapassar o limite de Volume de Transferência de Dados contratado, solicitar à **CONTRATADA** a alteração da modalidade do serviço de Hospedagem **CONTRATADA** e descrita na Proposta comercial de modo adequá-la às suas necessidades, formalizando esta alteração por meio de Aditivo, sob pena de, em não o fazendo, ter o Serviço de Hospedagem interrompido pela **CONTRATADA**, o que acarretará na indisponibilidade da visualização do Conteúdo da **CONTRATANTE**;

- Responder pela programação e funcionamento do seu Web Site em tudo que não for ligado à Hospedagem ora **CONTRATADA** e às funcionalidades do Painel de Controle; e
- Não permitir que o Web Site fique sujeito a um volume excessivo de tráfego de dados, que prejudicar o funcionamento do Servidor, sob pena de imediato cancelamento da prestação dos Serviços ora contratados, independentemente de aviso ou notificação;
- Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer alterações em seus procedimentos comerciais, administrativos e/ou operacionais que possam interferir na execução dos Serviços de Suporte;
- Acompanhar o andamento e a evolução da prestação dos Serviços de Suporte técnico, relatando imediatamente e por escrito à **CONTRATADA**, podendo ser via e-mail, qualquer tipo de ocorrência que possa alterar os Serviços de Suporte contratados, bem como, no caso de chamada **in-loco**, preencher na ordem de serviço que acompanha o(s) técnico(s) ("Ordem de Serviço") **(i)** a hora de chegada, observando a relação de serviços a serem desenvolvidos e as horas despendidas na visita técnica e **(ii)** a hora de saída do técnico, assinando a Ordem de Serviço após cada visita técnica. A assinatura da Ordem de Serviço significa que a **CONTRATANTE** o aprovou

integralmente e que confirmou que todos os serviços ali descritos foram realizados pelo técnico da **CONTRATADA**;

- Fornecer as informações técnicas, comerciais ou outras necessárias para a execução dos Serviços de Suporte descritos neste Contrato e na Proposta comercial, sempre que solicitado pela **CONTRATADA**; e
- Acompanhar, por intermédio de seus técnicos ou de terceiros que vier a determinar, a execução dos Serviços de Suporte para que a **CONTRATANTE** possa averiguar se as especificações técnicas estabelecidas entre as partes estão sendo atendidas.

3.2 A **CONTRATANTE** não poderá utilizar prepostos ou representantes da **CONTRATADA** para outros serviços que não os previstos no presente instrumento sem a prévia autorização escrita da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 4 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, a **CONTRATADA** deverá:

- Possibilitar a conexão dos Servidores à Internet para viabilizar a exibição do Conteúdo da **CONTRATANTE**;
- Disponibilizar para a **CONTRATANTE** o Serviço de Hospedagem durante 24 (vinte e quatro) horas por dia. Não obstante, a **CONTRATANTE** declara desde já estar ciente de que o Servidor poderá, eventualmente, sofrer interrupções devido a: (a) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos Serviços ou que impeçam o acesso pela **CONTRATADA** ao Servidor (d) interrupção ou suspensão dos serviços

prestados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações; e (e) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet;

- Envidar todos os esforços para que o Servidor seja eficiente e esteja sempre em funcionamento, ressalvadas as hipóteses mencionadas neste Contrato;
- Ativar os Serviços contratados em até 15 (quinze) dias após o envio da Proposta Comercial assinada e da assinatura deste Contrato. Este prazo será cumprido caso não existam impedimentos técnicos e/ou atrasos ocasionados pela Registro.br ou Fapesp ou por qualquer outro órgão responsável pelo registro do Domínio, pela própria **CONTRATANTE** ou por terceiros. Em havendo impedimentos à ativação do Domínio, a **CONTRATADA** deverá informar à **CONTRATANTE** sobre o novo prazo de início dos serviços contratados neste instrumento;
- Identificar eventuais problemas de interrupção na transmissão de dados entre o Servidor que alojar o Conteúdo da **CONTRATANTE** e a Internet;
- Envidar os melhores esforços para que sejam bloqueados os acessos indevidos e lesivos ao Servidor no qual o Conteúdo da **CONTRATANTE** esteja inserido;
- Administrar o ambiente em que estiver localizado o Servidor que alojar o Conteúdo da **CONTRATANTE**;
- Operar diariamente o procedimento de backup dos aplicativos da **CONTRATANTE** contratados e descritos na Proposta comercial, sendo certo que cada backup realizado haverá retenção de 10 (dez) dias;
- Submeter previamente para aprovação da **CONTRATANTE** as eventuais alterações dos Serviços e dos Serviços de Suporte contratados que se evidenciem convenientes a sua perfeita execução;

- Destinar e concentrar os melhores esforços para o cumprimento integral das instruções técnicas contidas e aprovadas nas Ordens de Serviços;
- Observar integralmente as normas de segurança, conduta e disciplina estabelecidas pelo estabelecimento em que for convocada para a realização dos Serviços de Suporte, bem como facilitar o acompanhamento da **CONTRATANTE** na sua execução;
- Comunicar prontamente à **CONTRATANTE** sobre a existência de problemas que possam interferir no andamento dos serviços ora contratados;
- Responsabilizar-se e responder pelos eventuais danos comprovadamente causados por seus colaboradores, prepostos ou representantes, durante a execução e/ou em decorrência dos serviços contratados por este instrumento; e
- Responder por todos os atos e obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária e de acidentes de trabalho dos seus prepostos ou representantes que vier a designar para a realização dos serviços ora contratados.

4.1.1 A **CONTRATADA** não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupção ocorridas por conta dos Casos de Urgência previstos acima, ou daqueles ocorridos por fato não imputável à **CONTRATADA**.

4.2 Caso ocorra qualquer interrupção dos Serviços por fato alheio ao controle da **CONTRATADA**, tendo em vista a própria natureza dos Serviços, a **CONTRATADA** não será responsabilizada por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes dessa interrupção. Nesses casos, a **CONTRATANTE** deverá comunicar à **CONTRATADA** da interrupção tão logo tome conhecimento da mesma para que esta possa tomar as providências necessárias para o restabelecimento do

Serviço de Hospedagem e restauração do Conteúdo da **CONTRATANTE**, no prazo previsto abaixo.

4.3 Caso ocorra a interrupção do Serviço de Hospedagem aqui contratado a **CONTRATADA** restaurará o Conteúdo da **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da data a interrupção, salvo se essa restauração não for possível por fato alheio à vontade ou controle da **CONTRATADA**.

4.4 A **CONTRATADA** não será responsável por nenhum dano ocasionado por perda de Conteúdo armazenado, de e-mail, por atrasos (de qualquer tipo) na transmissão, por perda na transmissão, pela interrupção dos Serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo, por erros e omissões da **CONTRATANTE**, por falha de performance, por interrupção, delegação, defeito ou atrasos na operação ou transmissão, por falha de linha de comunicação de acesso ocasionada pela empresa de telefonia responsável pelo serviço de suporte ao Serviço prestado pela **CONTRATADA**, por furto ou destruição por conta de algum acesso não autorizado, por alterações ou uso de gravações, não se responsabilizando a **CONTRATADA**, ainda, por informações sigilosas enviadas por e-mail. O uso de qualquer informação obtida da **CONTRATADA** não exime a **CONTRATANTE** da responsabilidade quanto à precisão ou qualidade de qualquer informação constante no seu Conteúdo hospedado no Servidor da **CONTRATADA**.

4.5 As partes concordam que a **CONTRATADA** poderá, a seu critério, alterar qualquer procedimento técnico referente aos Serviços, desde que forneça aviso prévio com 10 dias de antecedência em caso de impacto, reflexo ou influência nos procedimentos internos da **CONTRATANTE**.

4.6 A **CONTRATADA** deverá, desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente Contrato, manter, mensalmente, um SLA 99,8% contratado e especificado na

Proposta Comercial, uma vez que possui condição técnica para tanto.

4.7 A **CONTRATADA** deverá realizar a manutenção tanto do Servidor quanto do "link" com a Internet para que ambos se mantenham em funcionamento ininterrupto.

4.8 A **CONTRATADA** deverá realizar a manutenção da operacionalidade dos programas, aplicativos e componentes instalados no Servidor.

4.9. A **CONTRATADA** ficará desobrigada de cumprimento do SLA, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

- a) Falha na conexão ("link") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b) Falhas de programação do Web Site de responsabilidade da **CONTRATANTE**, ou sobrecarga do Servidor causada por falha de programação;
- c) Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência no prazo previsto na cláusula 4.1 deste Contrato que se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;
- d) Interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 30 (trinta) minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 3:30 e 6:15 da manhã;
- e) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do Servidor, 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 pela **CONTRATANTE**.
- g) Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (DOS - denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar

- a estabilidade do link, fica a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o Servidor da Internet;
- h) Superação pela **CONTRATANTE** do limite de 90% da capacidade máxima de utilização do volume contratado (disco rígido) do storage;
- i) Escolhá, pela **CONTRATANTE**, de servidor com configuração insuficiente para atender à sua demanda;
- j) Se os Serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições seguintes condições esta suspensão **NÃO SERÁ** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **CONTRATADA**: força maior, utilização da senha descrita na cláusula 10.1 abaixo por pessoa indevida ou não autorizada ou qualquer outro fato não imputável à **CONTRATADA**.

4.10. O não atingimento do acordo de SLA proposto pela **CONTRATADA** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber descontos sobre os valores devidos à **CONTRATADA** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento realizado após a constatação do descumprimento do SLA:

- a) 10% se o Servidor e/ou link e/ou o Web Site ficar fora do ar acima do limite máximo de tolerância do SLA estabelecido, até 1,5% do tempo;
- b) 20% se o Servidor e/ou link e/ou e/ou o Web Site ficar fora do ar de 1,6% a 2,5% do tempo;
- c) 30% se o Servidor e/ou link e/ou o Web Site ficar fora do ar de 2,6% a 3,5% do tempo;
- d) 40% se o Servidor e/ou link e/ou o Web Site ficar fora do ar de 3,6% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês vigente.
- e) 50% se o Servidor e/ou link e/ou Website ficar fora do ar de 5,1% a 10% do tempo, sempre em cada mês vigente;
- f) caracterização de inadimplência contratual pela **CONTRATADA**, podendo a **CONTRATANTE** realizar a rescisão contratual sem título de multa, se o Servidor e/ou link e/ou Website

ficar fora do ar acima de 10% do tempo;

4.11 O desconto previsto acima incidirá exclusivamente sobre o valor referente ao Serviço de Hospedagem, devendo os Serviços de Suporte contratados por este instrumento serem integral e regularmente pagos.

4.12 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pela **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto acima descrito deixará de ser exigível.

CLÁUSULA 5 - PREÇO E PAGAMENTO

5.1 Pela prestação do Serviço de Hospedagem, **LOCAÇÃO DE BENS**, **LOCAÇÃO DE SOFTWARE** e Serviços de Suporte ora contratados a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores descritos na Proposta Comercial, na forma e periodicidade ali previstas.

5.1.1 A **CONTRATANTE** arcará com o pagamento de uma taxa de instalação e configuração (start up) descrita na Proposta Comercial, que será cobrada em uma única parcela, por meio de envio de boleto bancário acompanhado de recibo/fatura, que será entregue à **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis em relação à data do pagamento.

5.1.2 Os Serviços de Hospedagem, **LOCAÇÃO DE BENS**, **LOCAÇÃO DE SOFTWARE**, contratados por este instrumento serão ativados mediante e confirmação de pagamento da taxa de instalação mencionada na cláusula anterior e do pagamento, pela **CONTRATANTE**, da primeira parcela dos valores relativos a todos os serviços aqui contratados, na forma descrita na Proposta comercial.

5.2 A **CONTRATANTE** incorrerá imediatamente em mora se inadimplir com quaisquer valores ou parcelas devidas à **CONTRATADA**, o que ocorrerá

independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

5.3 Na hipótese da inadimplência pela **CONTRATANTE** perdurar por prazo superior de 10 (dez) dias a contar da data de vencimento, será facultado à **CONTRATADA** proceder à suspensão dos serviços e/ou rescindir o presente instrumento e seus possíveis aditivos.

5.3.1 Caso ocorra a suspensão parcial dos Serviços por qualquer motivo que seja, a **CONTRATANTE** ficará sem o Acesso.

5.4 Decorridos 30 (trinta) dias do vencimento de qualquer valor devido pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** e permanecendo este valor em aberto, a **CONTRATADA** poderá suspender totalmente os Serviços de Hospedagem, **LOCAÇÃO DE BENS, LOCAÇÃO DE SOFTWARE** e de Suporte Técnico objetos deste Contrato.

5.5 Pelo atraso no pagamento de qualquer parcela, a **CONTRATADA** poderá exigir da **CONTRATANTE** as importâncias eventuais devidas e não pagas acrescidas de juros de mora 1% (uma por cento) ao mês, correção monetária calculada pela variação do Índice Geral de Preços de Mercado (IGPM), publicado pela Fundação Getúlio Vargas ou, na sua ausência, de outro índice que o substitua, além de multa de 2% (dois por cento).

5.6 Caso a **CONTRATANTE** não efetue o pagamento de qualquer valor devido por força deste Contrato em até 30 (trinta) dias a contar da sua data de vencimento, a **CONTRATADA** poderá considerar rescindido o presente instrumento, independente de qualquer aviso, notificação, ressalvando-se, em qualquer hipótese, o direto da **CONTRATADA** ao recebimento de todas as quantias devidas e não pagas pela **CONTRATANTE**, além da cobrança da multa prevista na cláusula 9.2.1 abaixo.

5.6.1 Na hipótese de rescisão acima prevista a **CONTRATADA** não será obrigada a fornecer qualquer espécie de

backup do Conteúdo por ela hospedado em seu Servidor.

5.7 Os valores mencionados neste Contrato e descritos na Proposta Comercial serão reajustados sempre ao mês de janeiro de cada ano, pela variação dos últimos 12 (doze) meses ou pro-rata para contratos novos, do Índice Geral de Preços (IGPM), publicado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que venha a substituí-lo. Não obstante, fica desde já estabelecido que tais valores poderão ser revistos, a qualquer tempo, em caso de elevação dos preços dos insumos necessários à prestação dos Serviços ou em caso de mudança de regime tributário brasileiro, de forma a manter-se o equilíbrio econômico financeiro do Contrato.

CLÁUSULA 6 - VIGÊNCIA

6.1 A vigência deste Contrato é pelo prazo determinado na Proposta Comercial, passando a vigorar a partir da data de sua assinatura, podendo ser renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos, mediante a continuidade dos Serviços sem que haja comunicação expressa contrária a esta continuidade por qualquer das partes.

6.2 Em não havendo o interesse na continuidade do Serviço de Hospedagem ou de Suporte Técnico, a **CONTRATANTE** deverá notificar o fato à **CONTRATADA** com 90 (noventa) dias de antecedência da data prevista para o termo final do Contrato e seus possíveis aditivos, através do endereço eletrônico comercial@onlinedc.com.br ou através do endereço de correspondência.

CLÁUSULA 7 - RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS

7.1 A **CONTRATANTE** assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como usuário da rede Internet e dos Serviços de Hospedagem da **CONTRATADA**, sendo responsável pela sua má utilização.

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

7.2 A **CONTRATANTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **CONTRATADA** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações como usuária da Internet por meio da Hospedagem e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar (a) do não cumprimento da lei, aos bons costumes geralmente aceitos ou à ordem pública como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição ou acesso a Conteúdos por meio dos Serviços; (b) da infração aos direitos de propriedade intelectual e industrial, dos segredos empresariais, de compromissos contratuais de qualquer classe, dos direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar, à imagem das pessoas, dos direitos de propriedade e de qualquer outra natureza pertencentes a um terceiro como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos Conteúdos por meio dos Serviços; (c) da realização de atos de concorrência desleal e publicidade ilícita como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso a Conteúdos por meio dos Serviços; (d) da falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade dos Conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, colocados à disposição ou acessíveis por meio dos Serviços; (e) do não cumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização por qualquer causa das obrigações contraídas por terceiros com a **CONTRATANTE** por conta dos Conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio dos Serviços; (f) dos vícios e defeitos de toda classe dos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados pela **CONTRATANTE** no meio Internet; (h) da veiculação de fotos, atos ou imagens de terceiros ou menores que possam dar indícios ou ainda serem classificados como pedofilia.

7.3 A **CONTRATADA** não controla os Conteúdos transmitidos, difundidos ou

disponibilizados a terceiros pela **CONTRATANTE** no uso da Hospedagem e outros serviços regulados pelo Contrato. No entanto, ao detectar qualquer conduta e/ou método da **CONTRATANTE** que contrarie o disposto nestas condições gerais, a **CONTRATADA** poderá notificar a **CONTRATANTE** para que sanhe, corrija ou regularize a situação e, caso não haja saneamento, correção ou regularização do fato notificado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da notificação, a **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente Contrato ou suspender os Serviços temporariamente até que a **CONTRATANTE** providencie o saneamento ou regularização do assunto.

CLÁUSULA 8 - POLÍTICA ANTI-SPAMMING DO CONTRATADO

8.1 A **CONTRATANTE** obriga-se a abster-se de, por conta ou com uso dos Serviços regulados pelo Contrato, (i) obter dados com finalidade publicitária e remeter publicidade ou comunicações de qualquer natureza com finalidade de venda, comercialização e/ou oferecimento de produtos ou serviços, sem que haja prévia solicitação ou consentimento do destinatário (ii) remeter quaisquer mensagens não solicitadas ou previamente consentidas a uma pluralidade de pessoas, (iii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas ou que não tenham o consentimento prévio do receptor, (iv) utilizar listas de distribuição passíveis de, eventualmente, serem obtidas por meio de serviços fornecidos pela **CONTRATADA**, para realizar quaisquer das atividades prevista nos itens (i) e (iii) acima e de (v) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados obtidos a partir de lista de distribuição.

CLÁUSULA 9 - RESCISÃO CONTRATUAL

9.1 O Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

02 SET 2014
 DR. JOSÉ A. MICHALUAT - OFICIAL
 R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F:3377-7877

- a) Descumprimento de qualquer cláusula contratual; e
- b) Falência, dissolução ou liquidação ou recuperação judicial ou extrajudicial de quaisquer das partes.

9.2 A parte que desejar rescindir o Contrato antes do seu prazo final deverá enviar à outra prévia comunicação escrita através do endereço de correspondência ou do endereço eletrônico com 90 (noventa) dias de antecedência em relação à interrupção de qualquer serviço contratado por este instrumento e seus possíveis aditivos, observado o disposto na cláusula 9.2.1. abaixo. Para rescisão por parte da **CONTRATANTE**, o endereço eletrônico para envio de solicitação é comercial@onlinedc.com.br.

9.2.1 Na hipótese da rescisão ocorrer antes do término do Contrato, a parte que a tenha motivado, deverá pagar à outra, a título de multa, o valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) das parcelas vincendas a partir do momento em que se aperfeiçoar a rescisão, após o decurso do prazo de notificação descrito na cláusula anterior.

9.3 A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, resguardadas as limitações legais e em casos justificados, reserva-se no direito de, a qualquer tempo, rescindir o presente Contrato, independente de notificação ou comunicação à **CONTRATANTE**, caso seja constatado fraude e utilização indevida dos Serviços ora contratados, sem que caiba à **CONTRATANTE** qualquer direito à indenização e/ou compensação.

9.4 O presente Contrato poderá ser rescindido, por qualquer das partes, independentemente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial e do aviso prévio de que trata o item 9.2, na ocorrência das seguintes hipóteses:

9.4.1 Inadimplemento de qualquer das obrigações decorrentes deste instrumento;

9.4.2 Decretação de falência, intervenção e/ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes;

9.4.3 Se qualquer uma das partes comprovadamente perder a qualificação técnica que o habilita a exercer as atividades contidas neste Contrato; e

9.4.4 Na ocorrência de alterações na regulamentação legal que impeçam ou prejudiquem a continuidade do Contrato, bem como ocorrendo hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme definição legal.

CLÁUSULA 10 - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

10.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do Web Site da **CONTRATANTE** hospedado pela **CONTRATADA** será enviada uma única vez para o responsável constante do preâmbulo do presente instrumento ou por outra pessoa por ele expressamente indicado, por meio do endereço de e-mail abaixo descrito, sendo de sua exclusiva responsabilidade a política de privacidade na utilização da senha:

E-mail: **ENDEREÇO DE E-MAIL**

10.1.1 Apenas a pessoa cadastrada pela **CONTRATANTE** terá acesso ao ambiente de administração por meio da senha.

10.1.2 A responsabilidade por permitir o acesso à senha à outra pessoa que não aquela mencionada no item 10.1 supra é única e exclusiva da **CONTRATANTE**, uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência ou controle sobre a utilização da senha inicialmente fornecida.

10.2 Caso a **CONTRATANTE** solicite a emissão de nova senha para substituir a anterior, a **CONTRATADA** poderá atendê-la apenas após o fornecimento, pela **CONTRATANTE**, de informações que comprovem sua legitimidade e a do solicitante da substituição.

CLÁUSULA 11 - DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR/HARDWARE

11.1 Sem detrimento das demais medidas de prevenção descritas neste Contrato, a **CONTRATADA** está desde já autorizada a:

11.2 Alterar a configuração do Servidor quando necessário ao seu bom funcionamento; e

11.3 Habilitar ou desabilitar comandos e/ou atualizações que comprometem o bom funcionamento do Servidor.

CLÁUSULA 12 - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

12.1 Este Contrato não cria ou estabelece vínculo empregatício entre a **CONTRATANTE** e o pessoal que a **CONTRATADA** vier a utilizar, direta ou indiretamente, na execução dos Serviços, correndo por conta exclusiva da própria **CONTRATADA**, única responsável como empregadora ou **CONTRATANTE**, e dos seus sócios/diretores solidariamente, todas as despesas com esse pessoal, inclusive encargos decorrentes da legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra.

12.2 Todas as indicações, orientações ou comunicações que se fizerem necessárias para e no decorrer da execução dos Serviços contemplados neste Contrato serão obrigatoriamente transmitidas ao responsável indicado pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 13 - TRIBUTOS

13.1 Os tributos e demais encargos fiscais que forem devidos em virtude dos Serviços, **LOCAÇÃO DE BENS, LOCAÇÃO DE SOFTWARE** e Serviços de Suporte previstos neste Contrato serão de responsabilidade do contribuinte assim definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA 14 - DO SIGILO

14.1 A **CONTRATADA** tratará confidencialmente todos os documentos, dados, materiais e informações que lhe forem fornecidos em virtude dos Serviços objeto deste Contrato ("Informações Confidenciais"). A divulgação e/ou reprodução, parcial ou integral, de qualquer informação privilegiada para fim diverso do estipulado neste Contrato, somente poderá ser feita mediante prévia autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**.

14.2 Todas as Informações Confidenciais reveladas por uma parte à outra, seja verbalmente, por escrito ou qualquer outro meio deverão ser consideradas estritamente confidenciais pela parte receptora durante a vigência do presente acordo, bem como por um período de 05 (cinco) anos após o término do mesmo.

14.3 As partes deverão diligenciar e tomar todas as providências necessárias para impedir a divulgação de qualquer Informação Confidencial, bem como para evitar que tais Informações Confidenciais caiam em domínio público. As partes não poderão divulgar de forma alguma Informações Confidenciais a terceiros, nem poderão utilizá-las direta ou indiretamente para a obtenção de qualquer patente, direitos de propriedade intelectual ou para quaisquer outros propósitos que não a execução do Contrato, a não ser que haja expressa autorização por escrito da parte que revelou a Informação Confidencial neste sentido.

14.4 As partes deverão restringir, na medida do possível, o acesso às Informações Confidenciais tão somente aos seus empregados que estiverem envolvidos na prestação de Serviços previstos neste Contrato e apenas na medida necessária ao seu cumprimento. As partes deverão informar os seus empregados que tenham acesso a Informações Confidenciais de sua estrita confidencialidade e deverão dar conhecimento aos mesmos dos termos das cláusulas atinentes às Informações

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos
e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

Confidenciais, ficando excetuadas do dever de confidencialidade as informações que:

- a) já estiverem, sem fraude e de boa fé, em poder da outra parte antes da sua revelação;
- b) tenham sido comunicadas por uma das partes à outra em base não confidencial antes da assinatura deste Contrato e tenham sido tornadas públicas também em data anterior à execução do presente instrumento;
- c) tenham sido comunicadas a uma das partes por um terceiro de boa fé sem obrigação de confidencialidade.

14.5.1 A **CONTRATADA** proíbe expressamente o **CONTRATANTE** de citar, divulgar ou fazer referências a terceiros, seja por materiais publicitários, site na internet, folder de apresentação de cases ou qualquer outro meio de publicidade, o nome e a marca da **CONTRATADA**, assim como as informações contidas nesse Contrato, sem sua prévia e expressa autorização.

14.5.2 Caso haja infração a essa cláusula será devida multa no montante equivalente a (3) três mensalidades, sem prejuízo da cobrança e eventuais danos morais e materiais além dos lucros cessantes.

14.5.3 As obrigações assumidas nos termos desta cláusula prevalecerão mesmo após o término ou rescisão deste contrato a qualquer título.

CLÁUSULA 15 – CESSÃO DE USO DE SOFTWARE

15.1 A **CONTRATADA**, neste ato, concede à **CONTRATANTE**, licença para uso do software designado na Proposta comercial ("Software"), licenciado para a **CONTRATADA** com autorização do titular dos direitos sobre o Software.

15.2 A **CONTRATANTE** não poderá, por si ou por intermédio de terceiros, promover qualquer alteração ou acréscimo na configuração do Software, bem como cópia

dos mesmos. A infração ao disposto na presente cláusula, a par de constituir infração a este instrumento, constituirá crime capitulado na legislação específica, face à violação ao direito autoral.

15.3 O prazo de vigência da cessão de uso de Software é do comodato de equipamento aqui descrito será idêntico ao do Contrato.

15.4 Se no ato da fiscalização a **CONTRATADA** constatar irregularidade na utilização do Software, poderá fazer recomendações à **CONTRATANTE**, que deverá atendê-las prontamente, ou, a seu critério, rescindir o presente contrato de imediato.

15.5 Dentre as obrigações de guarda e conservação do Software pela **CONTRATANTE**, inclui-se a obrigação de defendê-los contra atos de terceiros, que possam representar turbação ou esbulho da posse, ou infrações às normas de propriedade intelectual, comunicando imediatamente à **CONTRATADA** quaisquer ocorrências neste sentido, como penhora, arresto, seqüestro, utilização indevida, etc.

15.6 Caso seja necessário a **CONTRATADA** providenciar ajustes no Software em decorrência de ato da **CONTRATANTE**, todas as despesas havidas correrão por conta desta.

15.7 A **CONTRATANTE** não poderá transferir a terceiros as obrigações e direitos decorrentes da cessão de uso de Software, nem mesmo para empresas coligadas, controladas ou associadas, salvo se houver autorização por escrito da **CONTRATADA** neste sentido.

15.8 A **CONTRATADA**, ao fixar no Contrato o valor referente à licença de uso do Software pela **CONTRATANTE**, tomou por base o valor que esta paga ao titular dos direitos sobre o Software e que é fixado com base na moeda norte-americana.

15.9 Tendo em vista que a taxa de conversão da moeda norte americana pode sofrer alterações acentuadas que tenham impacto direto sobre o preço ou parte do

preço previsto no Contrato, fato que causaria um desequilíbrio econômico-financeiro entre as partes e oneraria excessivamente a **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá ser comunicada previamente, mediante negociação, para autorizar a **CONTRATADA** a alterar o preço do Contrato de forma a deixá-lo compatível com o valor que a última paga ao titular dos direitos do Software, permitindo, assim, que o preço do Contrato seja compatível com aquele pago pela **CONTRATADA** ao titular dos direitos do Software.

15.10 A **CONTRATADA** obriga-se a informar por escrito à **CONTRATANTE** com um prazo mínimo de 10 (dez) dias qualquer alteração no preço do Contrato, que passará a valer entre as partes imediatamente após a referida notificação.

CLÁUSULA 16 - DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 As partes reconhecem o serviço de e-mail como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação, informando abaixo seus endereços eletrônicos de comunicação:

CONTRATADA: suporte@onlinedc.com.br e comercial@onlinedc.com.br

CONTRATANTE: ENDEREÇO DE E-MAIL

16.2 Este Contrato não cria qualquer vínculo societário entre as partes e não implica em constituição de sociedade, *joint venture*, consórcio ou qualquer outra forma de associação inexistindo, ainda, qualquer vínculos de natureza trabalhista.

16.3 O não exercício por qualquer uma das partes de qualquer direito descrito no presente instrumento não representará novação, transação ou renúncia de tal direito, o qual poderá ser exercido a qualquer tempo.

16.4 Se qualquer cláusula, termo ou condição deste Contrato for considerada nula ou vier a ser anulada por qualquer decisão judicial transitada em julgado, tal nulidade ou anulabilidade não contaminará as demais cláusulas deste Contrato, o qual

permanecerá em pleno vigor, desde que ainda se possa manter o equilíbrio contratual ora ajustado.

16.5 As partes conferem ao presente instrumento força de Título Executivo Extrajudicial, nos termos do artigo 585, II, do Código de Processo Civil.

16.6 O presente Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil.

16.7 Para fins de registro e manutenção de Domínio será sempre utilizado o horário oficial de Brasília/DF.

16.8 Nenhuma das partes será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas no Contrato quando o descumprimento for decorrente de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro (Lei 10.406/2002). Os prazos estipulados neste instrumento e na Proposta Comercial correspondente serão automaticamente prorrogados pelo mesmo prazo que a força maior e o caso fortuito subsistiu. Ficando a parte afetada por força maior ou caso fortuito responsável por comunicar a outra parte em até dois dias úteis a contar da ciência da ocorrência.

16.9 As partes se obrigam a prestar os Serviços contratados com estrita observância dos preceitos éticos profissionais pertinentes à matéria, envolvendo todos os esforços para a satisfação dos interesses das partes envolvidas.

16.10 O presente Contrato não obriga as partes a qualquer compromisso de exclusividade.

16.11 O presente Contrato vincula as partes e seus sucessores, entendendo-se que qualquer retificação ou alteração deverá ser acordada por meio de Aditivo, que deverá ser assinado pelos representantes legais das partes.

16.12 As disposições deste Contrato refletem a integra dos entendimentos entre as partes, com relação ao seu objeto,

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais, rescindindo de pleno direito, se for o caso, contrato anteriormente firmado entre as partes, com o mesmo objeto do presente.

CLÁUSULA 17 – DO FORO

17.1 Fica eleito o Foro da Comarca da Capital de São Paulo como único competente, com expressa renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir eventuais questões oriundas da presente Contrato.

São Paulo, 1 de agosto de 2014.



7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos
Civil de Pessoa Jurídica da Capital - CNPJ: 53.452.256/0001-04
José Antônio Michaluart - Oficial
Emol. R\$ 117,62
Estado R\$ 33,75
Ipesp R\$ 24,78
R. Civil R\$ 6,09
T. Justiça R\$ 6,09
Total R\$ 188,33
Selos e taxas
Recolhidos
p/verba

Protocolado e prenulado sob o n. **1.890.210** em
02/09/2014 e registrado, hoje, em microfilme
sob o n. **1.890.210**, em títulos e documentos.
São Paulo, 02 de setembro de 2014

Cauby Br. M.
José Antônio Michaluart - Oficial

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos
e Civil de Pessoas Jurídica da Capital
DR. JOSÉ A. MICHALUAT - OFICIAL

02 SET. 2014

MICROFILMAGEM

1890210



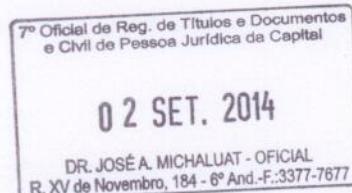
Anexo I

SUporte TÉCNICO – PROCESSO DE ATENDIMENTO



Índice

Conceitos de Atendimento do Suporte	3
Ocorrência	3
Atendimento telefônico	3
Atendimento remoto	3
Atendimento local	3
Tempo de Resposta	3
Tempo de Solução	4
Hora Avulsa	4
Hora Adicional	4
Dinâmica de Atendimento de Suporte	5
Tipos de Contratos	7



Conceitos de Atendimento do Suporte

Para garantir o correto entendimento das condições de prestação de serviço, seguem algumas definições de termos utilizados no corpo da proposta:

Ocorrência

Atendimento efetuado ao cliente procurando resolver algum problema técnico reportado por este ou encaminhar questões dependentes de pesquisa. Uma ocorrência só é aberta mediante autorização do cliente e caracteriza-se pela necessidade de dispêndio de tempo da equipe técnica na busca de uma solução para o problema.

- **Ocorrências corretivas:** têm origem em alguma falha ou problema existente nas instalações do cliente e serão tratados em caráter emergencial a partir do contato desta, passando pelas fases de atendimento telefônico, atendimento remoto e atendimento local, conforme a necessidade e urgência. O objetivo principal, nestes casos, é o de restaurar a funcionalidade dos serviços afetados pela falha, buscando a operacionalidade no menor tempo possível.
- **Ocorrências preventivas:** são as atividades planejadas, normalmente caracterizadas por atendimento local e agendadas previamente. Nos casos de ocorrências preventivas, os objetivos finais poderão ser discutidos e analisados previamente com o cliente, buscando implementações mais complexas e agendadas com adequada antecedência.

Atendimento telefônico

Tentativa de resolução do problema ou esclarecimento das dúvidas através de telefone, pressupondo a existência de profissionais com o suficiente conhecimento técnico em ambos os lados para que haja uma interação adequada.

Atendimento remoto

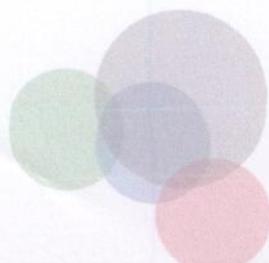
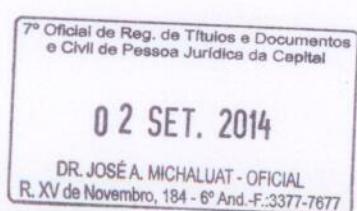
Tentativa de resolução do problema efetuado pelo analista diretamente nos servidores e computadores desktops e demais equipamentos do cliente, através de ferramentas de acesso remoto, desde que exista conectividade física.

Atendimento local

Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista através da presença física nas instalações do cliente, mediante solicitação e autorização do cliente.

Tempo de Resposta

Limite de horas entre a abertura da ocorrência e o início dos trabalhos para solucionar a ocorrência.



Tempo de Solução

Limite de horas entre a abertura da ocorrência e a indicação de uma solução para a dúvida ou problema existente.

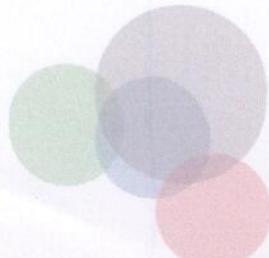
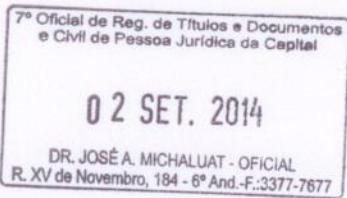
A indicação de uma solução não significa necessariamente que a ocorrência será resolvida, uma vez que encontrada a solução, a mesma pode exigir procedimentos complexos ou depender de políticas que não estão previstas no escopo (aplicação de Service pack, política de reinicialização do servidor, etc...)

Hora Avulsa

Horas que excedem o limite mensal contratado. Poderão ser utilizadas para o término de um atendimento, uma situação emergencial ou por livre escolha do cliente conforme Contrato.

Hora Adicional

Quantidade de horas abatidas do total mensal contratado para casos em que a duração do atendimento ultrapasse a quantidade de horas locais em franquia.



Dinâmica de Atendimento de Suporte

O atendimento de suporte é baseado na premissa do “melhor esforço possível”, ou seja, o objetivo será sempre resolver as ocorrências corretivas ou preventivas no menor tempo possível, de acordo com a disponibilidade da equipe técnica.

Com o objetivo de ajustar as expectativas de ambas as partes e registrar os mecanismos de atendimento e escalabilidade de uma ocorrência, listamos a seguir as condições de cada uma das três modalidades de atendimento.

Os serviços oferecidos nesta proposta compreendem:

■ **Atendimento telefônico, remoto ou local, obedecendo às seguintes condições:**

- As ocorrências deverão ser efetuadas apenas em horário comercial, ligando para o número de telefone (11) 2227-9797 ou encaminhando as informações para o e-mail suporte@onlinedc.com.br, das 08h00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados;
- As ocorrências deverão ser preferencialmente efetuados por e-mail para que se mantenha uma documentação adequada acerca de cada caso;
- No momento da ocorrência, o cliente será informado da disponibilidade para atendê-lo, especificando a modalidade (telefônico, remoto ou local), definindo uma data para o atendimento e abrindo uma ocorrência de suporte, aprovada pelo cliente;
- A partir da abertura de uma ocorrência e do início do atendimento, o prazo em horas para resposta e indicação de uma solução para o problema dependerá do modelo de suporte escolhido;
- A classificação da gravidade da ocorrência em Alta, Média ou Baixa é de exclusiva responsabilidade da ONLINE DATA CLOUD e deverá ser aceita pelo cliente;
- Em casos de operação parada, o atendimento de uma interação ao final do horário comercial não será interrompido sem o prévio conhecimento do cliente;
- Fornecida uma solução para o problema, o cliente terá 02 (dois) dias úteis para aplicar as recomendações de solução e reportar o resultado, ou então informar a data em que planeja efetuar esta operação, se a mesma depender de agendamento ou condições específicas para ser implementada, são os casos de aplicações de Patchs, correções, reboot de sistema Operacional e outros...
- A interação entre recomendação de solução e resultado de sua aplicação poderá ocorrer tantas vezes quantas for necessária até a completa solução do problema. Caso as interações ultrapassem o limite de horas mensais pré-estabelecidos, o cliente poderá optar pela continuidade do atendimento com o pagamento de horas avulsas ou aguardar o início do próximo período.
- A ocorrência de suporte será encerrada automaticamente a partir da solução da mesma ou caso decorra o prazo de 1 (uma) semana sem que haja comunicação do cliente a respeito do resultado da aplicação das recomendações fornecidas, respeitando-se os casos em que esta aplicação tiver uma agenda previamente divulgada pelo cliente;

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos
e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

02 SET. 2014

Rua Cantagalo, 74 - 10º Andar - 03190-000 - Tatuapé - São Paulo - SP
www.onlinedc.com.br

DR. JOSÉ A. MACHADO - OFICIAL
R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F:3377-7677



Tipos de Contratos

Cada cliente possui uma necessidade específica para seu atendimento. Abaixo descrevemos a modalidade que consideramos adequada ao seu tipo de negócio referente ao tempo de Resposta no atendimento e indicação de Soluções:

SUporte PLATINUM

Visando atendê-lo melhor, a **Online Data Center** implantou o CRM Dynamics da Microsoft®.

Esta ferramenta permitirá ao Serviço de suporte ao Cliente uma gestão do atendimento de suas ocorrências de forma mais sistematizada e colaborativa. Confira abaixo as características do seu contrato:

Suporte Platinum – Atendimento 24 horas, 7 dias na semana com tempo de resposta de até 2 horas após a abertura da ocorrência.



	AM	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	PM	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
P	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
T	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Q	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Q	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
 24x7 support																										

É a **Online Data Center** crescendo e mudando junto com sua empresa.

Canais de Atendimento
Serviço de Suporte ao Cliente
suporte@onlinedc.com.br
Telefone: 55-11-2227-9797

Sua Segurança é o nosso Negócio.

São Paulo, 1 de agosto de 2014.

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos
e Civil de Pessoa Jurídica da Capital

02 SET. 2014

DR. JOSÉ A. MICHALUAT - OFICIAL
R. XV de Novembro, 184 - 8º And. F:3377-7677

