

As partes abaixo nominadas e qualificadas, têm, entre si, justo e firmado o presente **CONTRATO de Prestação de Serviços de Hospedagem de Site e Outros serviços agregados**, que se regerá mediante as cláusulas e disposições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

(I) CONTRATANTE:

Pessoa jurídica ou física, cujo dados para aceite deste contrato foram inseridos pelo CONTRATANTE no formulário de aquisição do produto hora aqui mencionado.

(II) CONTRATADA:

MADRI PRODUÇÕES MULTIMÍDIA, empresa com sede em São Paulo, inscrita sob CNPJ nº 11.181.502/0001-82, por seus representantes legais constituídos em requerimento de empresário.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E SUA DEFINIÇÃO

2.1 – O objetivo do presente contrato é realizado através dos serviços de armazenagem e disponibilização de dados para INTERNET em computadores da **CONTRATADA**.

2.2 - A Prestação dos Serviços será realizada da seguinte forma:

- O **CONTRATANTE** disponibilizará seu conteúdo em área exclusiva de armazenamento (disco rígido) no servidor contratado em questão disponibilizado pela **CONTRATADA** nas características escolhidas pelo contratante sendo este um servidor dedicado, conforme aquisição no portal da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1 - A **CONTRATADA** se compromete a prestar os serviços, após a FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL, descrita ao final deste documento, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

3.2 - Partindo-se da premissa, entretanto, de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se Acordo de

Nível de Serviço –ANS (do inglês, SLA – *Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica.

3.3 - A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement*) de manutenção no ar do servidor hospedado, por 99,5% 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. Falta de fornecimento de energia elétrica por mais de 48 (quarenta e oito) horas;
- c. Falhas de programação do "site", de responsabilidade do **CONTRATANTE e/ou da empresa responsável pela manutenção do site**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
- d. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, que serão informadas com 2 (dois) dias de antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;
- e. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 30 minutos, que não serão informadas e se realizarão preferencialmente entre 00:00 (meia noite) e 6:00 da manhã;
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- g. Adoção pelo **CONTRATANTE** de plano cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização;
- h. Perda de conteúdo do seu servidor, por atrasos (de qualquer tipo), não-transmissão, perda na transmissão, ou interrupção dos serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo ou erros e omissões da **CONTRATANTE**, falha de performance, interrupção, delegação, defeito, atrasos na operação ou transmissão, falha de linha de comunicação, de acesso ocasionado pela Empresa de Telecomunicações ou qualquer empresa de telefonia, pelo provedor de acesso, furto ou destruição por algum acesso não autorizado, alterações ou uso de gravações, não se responsabilizando, inclusive, por informações sigilosas enviadas por e-mail;
- i. Em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

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

3.4 - Quaisquer outras falhas ocasionadas no sistema da **CONTRATADA**, que venham a interromper os serviços prestados ao usuário, serão ressarcidas na forma de desconto no valor mensal dos serviços. O valor do ressarcimento será definido após posterior avaliação

dos danos ocasionados em decorrência das falhas apresentadas. Fica estabelecido que o valor máximo a ser ressarcido à **CONTRATANTE** será de até o valor total da mensalidade paga no mês anterior à ocorrência.

3.4.1 - A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

3.4.2 - Sem prejuízo da perda do direito do **CONTRATANTE** de reclamar pelo não cumprimento do SLA no prazo de 10 (dez) dias da constatação do descumprimento, fica desde já aceito que a **CONTRATADA** somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao período de 30 (trinta) dias anterior à data em que receber o pedido formulado pelo **CONTRATANTE**.

3.5 - A **CONTRATADA** garante o funcionamento e atualização dos serviços, durante a vigência deste contrato, inclusive na sua eventual renovação.

3.6 - Para o uso correto de nossos serviços é necessário um conhecimento prévio de informática, internet, protocolos e operações técnicas básicas, Sendo a **CONTRATANTE** responsável por ter este conhecimento. Não é responsabilidade da **CONTRATADA** oferecer estes conhecimentos e suporte técnico relacionado a estes, somente se contrato o serviço de manutenção mensal.

3.7 - Não está incluído na presente prestação de serviço o suporte técnico de desenvolvimento de páginas HTML ou Scripts CGI, Perl, PHP, ASP, JSP, Javascript, Vbscript, ActiveX, DHTML ou qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet. O suporte técnico limita-se apenas à prestação do serviço de aluguel do servidor dedicado e suporte técnico ao software educacional Moodle.

3.8 A **CONTRATANTE** poderá solicitar acesso SSH para a conta principal mediante pagamento mensal que corresponde ao valor de 3% do valor deste contrato.

3.9 - É terminantemente vedado à **CONTRATANTE**:

- a. Transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal, de natureza nacional ou estrangeira;
- b. Disponibilizar ou armazenar nos servidores da **CONTRATADA** qualquer material restrito a direitos autorais (a menos que o direito de cópia (copyright) pertença ao **CONTRATANTE**) ou considerado lesivo aos equipamentos da **CONTRATADA**, à ética e aos bons costumes, material obsceno, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal;
- c. Transmitir ou armazenar qualquer material relacionado com pornografia infantil (pedofilia). A **CONTRATADA** será o único arbitrário ao que constitua qualquer violação desta medida;
- d. Transferir a terceiros ou permitir que se utilizem da conta, que é exclusiva da **CONTRATANTE**;
- e. Efetuar qualquer tentativa de quebra de senhas ou invasão de sites alheios em, ou à partir de, um servidor da **CONTRATADA**;

f. Abusar do suporte, entre eles estão: o uso de caracteres maiúsculos sugestionando grito, uso de palavrões e/ou palavras de baixo nível, agressão a moral ou a ética dos profissionais de suporte assim como da empresa. Caso seja constatado o Abuso, será aplicada multa no valor de 20% da mensalidade por comentário adicionado e o acesso será bloqueado sendo liberado apenas após o pagamento da multa relativa. A conta já estando suspensa e o **CONTRATANTE** insistir no abuso a conta será cancelada sem restituição do valor pago pelo **CONTRATANTE**.

3.10 - O **CONTRATANTE** se obriga a manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados. Toda e qualquer alteração deverá ser comunicada à **CONTRATADA**.

3.11 - A **CONTRATADA** se reserva o direito de não aceitar novas contas de clientes devedores ou que, segundo ela, possam afetar a performance ou segurança dos seus equipamentos.

3.12 - O usuário e senha do serviço em questão serão gerados automaticamente pelo sistema e informados ao **CONTRATANTE** por e-mail. O usuário só poderá ser trocado mediante o pagamento de uma taxa equivalente ao custo de uma mensalidade dos planos da **CONTRATADA**. A senha poderá ser trocada a qualquer momento, não necessitando o pagamento de nenhuma taxa adicional.

3.13 - A **CONTRATADA** se reserva o direito de mudar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem prévio aviso. Caso estas mudanças possam acarretar a interrupção da prestação dos serviços contratados, a **CONTRATANTE** deverá ser previamente comunicada nos termos das disposições contidas na Cláusula 3.3.;

3.14 - Sempre que possível a **CONTRATADA** comunicará ao **CONTRATANTE** a data e à hora da interrupção, bem como seu tempo aproximado de duração através do site da **CONTRATADA**.

3.15 - É de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** o conteúdo dos seus sites, como home pages, domínios e arquivos hospedados. A **CONTRATADA** não será responsável pelas opiniões e pontos de vista nelas expressos.

3.16 - Seus conteúdos não deverão ser ofensivos ou discriminatórios, nomeadamente na base do sexo, raça ou religião. Não serão permitidas páginas cujo teor, viole a Declaração Universal dos Direitos do Homem; ofenda de qualquer forma a comunidade virtual; promova ou forneça instruções acerca de atividades ilegais; promova o dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo; contenha material que explore de qualquer forma menores.

3.17 - A **CONTRATADA não** se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades. O cliente deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor, mesmo a **CONTRATADA** disponibilizando backup de seus arquivos.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO DO SERVIÇO CONTRATADO E CONDIÇÕES

4.1 - Taxa única de instalação (setup) para a configuração do servidor contratado será o disposto na Fatura disponível no ato da contratação do mesmo.

4.2 - O valor cobrado será o disposto mensalmente ao cliente, referente ao plano contratado. A **CONTRATADA** somente poderá efetuar reajuste nos preços de suas assinaturas em períodos iguais ou maiores do que 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato.

4.2.1 - As partes acordam que o reajuste mencionado no item anterior será feito sempre com base na variação do IGP-M/FGV (Índice Geral de Preços de Mercado), apurada pela Fundação Getúlio Vargas. Caso tal índice seja extinto, será adotado o índice oficial que o substituir ou, na falta desse, outro índice que contemple a perda de poder aquisitivo da moeda brasileira.

4.3 - O pagamento das taxas cobradas pelos órgãos competentes para o registro de domínios (Ex. registro.br e internic) são de total responsabilidade da **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** apenas informar a data da efetivação do registro e em qual órgão o mesmo ocorreu. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por parte dos órgãos competentes para o registro de domínios nos casos de falta de pagamento ou falta de envio de documentação aos órgãos supras citados.

4.4 - A **CONTRATADA** fica autorizada, desde já, a emitir fatura mensal, trimestral, semestral, anual ou bi-anual, correspondente ao total discriminado no ato da contratação do serviço, exceto para pagamentos antecipados, podendo o pagamento ser efetuado por depósito bancário, transferência bancária, boleto bancário. Após o vencimento, serão cobrados multa de 2% ao mês, mais R\$ 0,38 (trinta e oito centavos) por dia de atraso. O atraso na liquidação da fatura mensal por mais de 36 horas acarretará na suspensão imediata da prestação dos serviços até a regularização do débito.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1 - A vigência deste contrato será de 12 meses, contados a partir da data do primeiro pagamento do servidor dedicado da **CONTRANTE**, sendo automaticamente renovado, quando não houver manifestação em contrário entre qualquer uma das partes.

CLÁUSULA SEXTA - DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1 - A formalização do contrato se dará da seguinte forma: - A **CONTRATANTE** deve estar ciente de todo conteúdo deste, e ao contratar o serviço aqui citado está de acordo com todas as cláusulas, caso julgue necessário poderá imprimir este instrumento, em 2 (duas) vias, firmá-lo em cartório e enviá- las para o endereço da **CONTRATADA**, qualificada acima, para que sejam providenciados os mesmos procedimentos por parte da **CONTRATADA**, que remeterá a **CONTRATANTE** 1 (uma) das vias, igualmente firmada em cartório.

6.2 - A falta da formalização deste instrumento não descaracteriza a prestação dos serviços, isto é: - A prestação dos serviços terá início imediato, sendo que a configuração em nossos servidores é feito dentro do prazo estipulado neste contrato. Após isso, a disponibilização do domínio geralmente ocorre entre 24/48h (vinte e quatro/quarenta e oito horas), dependendo do órgão responsável pelo registro (registro.br).

CLÁUSULA SÉTIMA - DO CANCELAMENTO DO CONTRATO

7.1 - O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por qualquer das partes, livre de ônus, mediante aviso prévio com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, o qual poderá ser feito por ticket de suporte para que tenhamos o registro e segurança da informação.

7.1.2 - Nos casos de rescisão a pedido da **CONTRATANTE**, todo o conteúdo do servidor e de todos os serviços adicionais eventualmente contratados serão imediatamente deletados, alertamos que antes do pedido de desligamento fazer backup da conta, pois os dados **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.**

7.2 - O não pagamento por parte da **CONTRATANTE** do valor por mais de 96 (noventa e seis) horas torna a **CONTRATADA** apta a rescindir imediatamente o presente contrato SEM A NECESSIDADE DE NOTIFICAÇÃO OU QUALQUER RESPONSABILIDADE.

7.3 - O envio de SPAM a partir de um servidor da **CONTRATADA** ou com objetivo de promover algum site hospedado por ela é motivo de CANCELAMENTO IMEDIATO DE CONTA SEM AVISO PRÉVIO E RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.

7.4.1 - Caso seja imposta à **CONTRATADA** qualquer multa ou penalidade por órgãos, organismos nacionais ou internacionais, em razão de práticas ou de acusações de práticas de SPAM, pela **CONTRATANTE**, ou a **CONTRATADA** seja cobrada por tais órgãos ou organismos para que proceda à exclusão da relação de remetentes de "SPAM", em razão de atos(s) praticado(s) pela **CONTRATANTE**, fica a **CONTRATADA**, desde já, autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal da **CONTRATANTE**.

7.5 - O presente instrumento obriga em todos os seus termos não só a **CONTRATANTE**, mas também seus herdeiros e sucessores.

CLÁUSULA OITO – DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

8.1 - Em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação do servidor, a mesma será cumprida independentemente de prévia notificação.

8.2 - Na hipótese de solicitação de retirada do servidor do ar 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, a **CONTRATANTE** será cientificada da mesma e, caso no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da sua notificação, não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da veiculação do site impugnado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação.

CLÁUSULA NOVE – DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

9.1 - As partes acordam que as informações constantes do servidor ora contratado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela **CONTRATANTE** estão cobertos pela cláusula de sigilo e de confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem, pedido ou determinação judicial de qualquer espécie, aí inclusos os pedidos de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos, circunstâncias ou instruir investigação, inquérito ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

9.2 - 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 DEZ – DA REPRISTINAÇÃO

10.1 - Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso os dados do servidor contratado não tenham sido apagados (deletados) e caso o **CONTRATANTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato, que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

10.2 - O reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

CLÁUSULA ONZE – DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

11.1 - Todas as formas de comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se farão, por ticket de suporte, meio este aceito por ambos como meio hábil para essa finalidade, em casos onde houver necessidades de reuniões presenciais será cobrado o valor hora do profissional, deverá ser considerado o tempo de deslocamento de ida e volta ao escritório de origem, estacionamento, hospedagem, refeição e traslado quando houver, além do tempo utilizado para a reunião, o valor hora a ser cobrado é igual a 5% do valor dos serviços prestados neste contrato e deverá ser pago no mês subsequente adicionado a fatura mensal.

11.2 - 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 no serviço de atendimento por correio eletrônico.

CLÁUSULA DOZE – DOS CONTEÚDOS DIVULGADOS PELO CONTRATANTE

12.1 – Entende-se por “conteúdo do servidor” toda e qualquer informação, fato, opinião, comentário, crítica, imagem, mensagem, notícia, som, obra musical, literária, marca ou qualquer outra protegida pela legislação de direito intelectual, oferta comercial de produtos ou de serviços que forem formuladas, transitarem ou permanecerem, a qualquer título, no servidor hospedado, sejam inseridos pela **CONTRATANTE** ou por terceiros.

CLÁUSULA TREZE - DO FORO

13.1. - Para dirimir qualquer dúvida ou controvérsia oriunda do presente instrumento, elegem as partes do Foro da Comarca de São Paulo/SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser, para dirimir as divergências originadas deste instrumento.