



PADRÃO – REGISTRO Nº 3448713
WEBDESK- V. 03-2011

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE
USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR DENOMINADO
“WEBDESK”**

1. DO OBJETO DO CONTRATO	4
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	4
3. DO PREÇO	5
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	7
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	8
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	9
7. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	10
8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO	11
9. DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMAA PEDIDO DE AUTORIDADES	11
10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	11
11. DA MANUTENÇÃO DE DADOS	11
12. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES	12
13. REPRISTINAÇÃO	13
14. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA	13
15. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	13
16. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	14
17. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE	15
18. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	15
19. FORO	16



MODELO

CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA:

RAZÃO SOCIAL:		CNPJ:
ENDEREÇO:		
INSCRIÇÃO ESTADUAL:		INSCRIÇÃO MUNICIPAL
REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):		[E]
RG:	[E RG:]	
CPF:	[E RG:]	
ESTADO CIVIL:		[E ESTADO CIVIL]
TELEFONE:		FAX:
E-MAIL´s DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao CONTRATANTE ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento das senhas de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO		
DATA DA INSCRIÇÃO:		

INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:	
ENDEREÇO:	
TELEFONE:	FAX:



MODELO

CONTRATADA

LOCAWEB IDC LTDA., com sede, à Rua Itapaiuna, 2434- Jardim Morumbi São Paulo, estado de São Paulo, Brasil, inscrita no C.N.P.J./M.F sob o n.º 06.887.099/0001-71

E-MAIL: comercial@locawebidc.com.br

TELEFONE PARA ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE: (011) 3544-0500

PRAZO DO CONTRATO

3 (três) meses a contar da data de início da liberação de uso do programa

DESCRIÇÃO E CUSTO DAS LICENÇAS

TAXAS DE INSTALAÇÃO		
	PREÇO	COBRANÇA
TAXA DE INSTALAÇÃO	R\$ ISENTA	ÚNICA

LICENÇAS		
	PREÇO	COBRANÇA
WebDesk Lite- LICENÇA BÁSICA PARA UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA POR ATÉ 1 USUÁRIO CRIADO PELO CONTRATANTE	R\$30,00	MENSAL
WebDesk I- LICENÇA BÁSICA PARA UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA POR ATÉ 2 USUÁRIOS CRIADOS PELO CONTRATANTE	R\$60,00	MENSAL
WebDesk II- LICENÇA BÁSICA PARA UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA POR ATÉ 5 USUÁRIOS CRIADOS PELO CONTRATANTE	R\$ 145,00	MENSAL
WebDesk III- LICENÇA BÁSICA PARA UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA POR ATÉ 10 USUÁRIOS CRIADOS PELO CONTRATANTE	R\$ 280,00	MENSAL
WebDesk IV- LICENÇA BÁSICA PARA UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA POR ATÉ 15 USUÁRIOS CRIADOS PELO CONTRATANTE	R\$ 405,00	MENSAL

LICENÇAS ADICIONAIS		
	PREÇO/ UNIDADE	COBRANÇA
LICENÇA ADICIONAL POR USUÁRIO CRIADO PELO CONTRATANTE	R\$15,00	MENSAL



MODELO

1) TAXAS DE INSTALAÇÃO:	R\$
2) LICENÇA BÁSICA	R\$
3) LICENÇAS ADICIONAIS POR USUÁRIO CRIADO PELO CONTRATANTE x QUANTIDADE DE LICENÇAS CONTRATADA	R\$
VALOR DO PAGAMENTO INICIAL (1 + 2 + 3)	R\$
VALOR DO PAGAMENTO – MESES SUBSEQÜENTES (2 + 3)	R\$

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso do programa de computador denominado “WebDesk” de titularidade da CONTRATADA e objeto do pedido de registro nº 0000271002686840 de 20 de maio de 2010, junto ao INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) .

1.2 O programa “WebDesk” consiste de sistema de gestão de comunicações baseada em “web” que permite:

- a) Dois perfis de acesso, quais sejam: a) o acesso feito pelo CONTRATANTE, e, b) o acesso feito pelo cliente do CONTRATANTE.
- b) Que o CONTRATANTE crie categorias de atendimentos, crie usuários com diferentes perfis, consulte relatórios estatísticos referentes aos atendimentos, crie chamados (assim denominados quaisquer pedidos ou reclamações formulados pelos clientes ou comunicados formulados pelos usuários), acesse e interaja em chamados abertos pelos seus clientes,
- c) Que o cliente do CONTRATANTE crie novos chamados e consulte o histórico dos chamados existentes.
- d) O armazenamento de todas as informações da base de dados do CONTRATANTE, consistente dos chamados abertos e do cadastro de clientes do CONTRATANTE que tiverem aberto ou recebido chamados.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto no preâmbulo do presente contrato, a se iniciar na data do início da liberação do uso do programa como previsto na cláusula 4.2 adiante, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado nos termos da cláusula 2.1 acima, com a efetivação do pagamento da mensalidade do



primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração da cessão de uso das licenças .

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da liberação do uso do programa contratado o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a taxa de instalação e a primeira mensalidade (conforme 3.2.1) constante(s) do preâmbulo do presente.

3.2 Pela liberação do uso do (s) programa (s) contratado (s) o **CONTRATANTE**, pagará mensalmente, à **CONTRATADA** o valor constante do campo “VALOR DOS PAGAMENTOS –MENSAIS” do preâmbulo do presente.

3.2.1 O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

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

3.3 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o **CONTRATANTE**.

3.4. A critério único e exclusivo do **CONTRATANTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços ou através do Painel de Controle, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento dos serviços para semestral ou anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao semestre ou ano posterior ao do pagamento.

3.4.1. Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através do Painel de Controle, 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 da cláusula 12.3 infra.

3.4.2. A opção do **CONTRATANTE** pelo pagamento semestral dará a ele direito a um desconto equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total devido . Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,95 \times 6 \times$ valor mensal.

3.4.3. A opção do **CONTRATANTE** pelo pagamento anual dará a ele direito a um desconto equivalente a 10% (dez por cento) do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,90 \times 12 \times$ valor mensal.

3.4.4. A efetivação desses pagamentos antecipados **NÃO ALTERARÁ** a vigência trimestral do presente contrato e de cada renovação que vier a ocorrer, inclusive para efeito de vigência de alteração das cláusulas e condições do contrato padrão nos termos previstos em suas cláusulas 2.2, e não interferirá na obrigação do **CONTRATANTE** de efetivar qualquer outro pagamento devido em razão do presente contrato relativo à utilização excedente ou outros serviços contratados.

3.4.5. Nos casos de rescisão antecipada ou não renovação dos contratos, o **CONTRATANTE** perderá o desconto que lhe foi concedido em razão do pagamento antecipado. Eventual saldo credor ou devedor do **CONTRATANTE** deverá ser calculado considerando-se o valor pago e descontando-se:

3.4.5.1 O valor mensal que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a prestação de serviços ;

3.4.5.2. O valor de eventual multa devida pela rescisão antecipada, e;

3.4.5.3. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores ou ultrapassagem de limites).

3.4.6. 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 na cláusula 12.2 infra.

3.5 A alteração das licença(s) contratadas e/ou adição de licenças adicionais previstas no preâmbulo do presente contrato, se fará nos termos abaixo.

3.5.1 A **ADIÇÃO DE LICENÇA(S) ADICIONAL (IS)** posteriormente à celebração do presente contrato e desde que a LICENÇA pretendida esteja disponível ou a alteração da licença contratada se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços **pelo Painel de Controle do Webdesk** e registro do pedido de adição ou, alternativamente, mediante registro do pedido via HELPDESK em caso de indisponibilidade da página específica de auto-provisionamento.

3.5.1.1 A partir do registro do pedido de adição da(s) nova(s) licença(s) as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado..

3.5.1.2 O pagamento pelas licenças adicionais e/ou pela nova licença contratada obedecerá às regras constantes dos itens 3.2.1, supra.

3.5.1.2.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** a contratação de licenças adicionais e/ou alteração da licença contratada posteriormente à celebração inicial do presente contrato a qual, justamente pelo fato de terem sido adicionadas no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, “pro rata” pelo período que mediar



o início de sua utilização e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor das licenças utilizadas no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.5.1.3. A ADIÇÃO DE LICENÇA(S) ADICIONAIS É POSSÍVEL APENAS PARA OS CONTRATANTES DAS LICENÇAS WEBDESK III OUIV.

3.5.2 A **EXCLUSÃO DE LICENÇA(S) ADICIONAL(IS)** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao “WebDesk” da **CONTRATADA** pelo Painel de Controle do Webdesk“ e registro do pedido de exclusão..

3.6. O valor das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem 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 às consequências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 12 do presente contrato.

3.7. A utilização do programa por menos usuários do que o número total assegurado pelo plano contratado **NÃO** dará ao **CONTRATANTE** qualquer direito de desconto no valor da licença contratada.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A primeira mensalidade será paga como condição para a ativação das licenças e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 3 dias úteis contados da assinatura do presente, após o pagamento da taxa de instalação e, desde que paga a primeira mensalidade.

4.2.1. Por ocasião da liberação do uso do programa será informado o identificador de acesso integrante da licença básica e eventual(is) outro(s) identificador(es) de acesso contratado(s) como licença adicional.

4.3 As demais mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário ou cartão de crédito.

4.3.1. O boleto bancário será enviado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado. A **CONTRATADA NÃO** enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.

4.3.2. No caso do **CONTRATANTE** não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à **CONTRATADA**, **por escrito**, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.



4.4. Nos **PAGAMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO**, caso o **CONTRATANTE** opte por essa modalidade de pagamento, deverá fornecer os dados referentes ao seu cartão de crédito, sendo que o início da liberação do uso do programa ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

4.4.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento está concedendo uma **AUTORIZAÇÃO PERMANENTE** à **CONTRATADA** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.1.2.4, abaixo.

4.4.2 A **CONTRATADA** manterá em seus registros os dados do cartão de crédito fornecidos pelo **CONTRATANTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subseqüentes renovações e pagamento das faturas mensais ou trimestrais.

4.4.3 Caso o cartão de crédito utilizado não seja do **CONTRATANTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

4.4.4 Corre por conta exclusiva do **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.10, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CONTRATANTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CONTRATANTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para outra forma de pagamento.

4.5 O boleto bancário e o cartão de crédito são os **ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS 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**.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 São obrigações do **CONTRATANTE**:

5.1.1 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes às licenças adicionais.

5.1.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, 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 da cláusula 14.3, do presente.

5.1.3. Efetuar back-up redundante próprio, **DECLARANDO-SE CIENTE DE QUE A CONTRATADA NÃO TERÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE PELA**



PERDA DE DADOS EM CASO DE PROBLEMAS NO BACK-UP POR ELA EFETUADO.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São obrigações da **CONTRATADA**

6.1.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do “site” da **CONTRATADA** www.locaweb.com.br , 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.2 Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do programa, salvo em caso de urgência.

6.1.2.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software WebDesk e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

6.1.2.2 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do WebDesk, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do programa.

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

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

6.1.5. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês, conforme descrito em 16.2.

6.1.6. Disponibilizar através do site www.locaweb.com.br as instruções que possibilitem que o programa de WebDesk e as licenças sejam utilizados corretamente pela **CONTRATANTE**.

6.1.7. Efetuar “backup” (cópia de segurança) diário das informações da base de dados do **CONTRATANTE** 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.



6.1.8. Fornecer ao **CONTRATANTE**, quando solicitado via painel de controle e desde que pago o preço estabelecido pela **CONTRATADA** em seu “site”, o restore da base de dados.

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

7.1 A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do programa será enviada, para o endereço eletrônico de “e-mail” (PRINCIPAL) constante do preâmbulo do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.1.1 À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal (PRINCIPAL). Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do programa será, tanto o endereço principal (PRINCIPAL), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.”

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

7.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

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

7.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **CONTRATADA** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a **CONTRATADA** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

7.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do programa, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao painel de controle ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

7.1.6.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a



7(sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

8.1 Em caso de cancelamento ou cessação da utilização da licença básica cancelar-se-á, imediatamente, a(s) eventual(is) licença(s) adicional(is) porventura contratadas. Nesta hipótese, o conteúdo dos chamados abertos pelo **CONTRATANTE**, dos chamados abertos pelo cliente do **CONTRATANTE** e da base de dados do **CONTRATANTE** será mantido por 30 (trinta) dias. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) **DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO**.

9. DA INTERRUPTÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMA A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da cessão da licença a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE**

9.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será 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 prestação do serviço a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1. A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações 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.

11. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

11.1. Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa de quaisquer das partes, o conteúdo dos chamados abertos pelo **CONTRATANTE**, dos chamados abertos pelo cliente do **CONTRATANTE** e da base de dados do **CONTRATANTE** será mantido por 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 8.1 acima. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) **DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO**.

11.2. A manutenção dos dados armazenados pela **CONTRATADA** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CONTRATANTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá acessar referidos dados.

11.3 Findo o prazo de 30 (trinta) dias ora estabelecido, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

12. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

12.1 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Neste caso, o conteúdo dos chamados abertos pelo **CONTRATANTE**, dos chamados abertos pelo cliente do **CONTRATANTE** e da base de dados do **CONTRATANTE** serão mantidos por 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 8.1 acima. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) **DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO**, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula 8.1 .

12.2 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois 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.

12.2.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

12.3 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, **o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados**, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

12.3.1 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 moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 12.5, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

12.4. 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.

12.4.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 12.5., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de



rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

13. REPRISTINAÇÃO

13.1 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, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

13.2 Para o reinício da liberação de uso do programa, em caso de repristinação, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa correspondente a 01 (uma) mensalidade, sendo que o reinício da liberação de uso do programa se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso e da taxa acima mencionada.

14. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

14.1 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,.

15. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

15.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

15.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do preâmbulo do presente.

15.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de licenças 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 da **CONTRATADA** denominado **“HELP DESK”**, acessível pelo **“site”**



WWW.LOCAWEB.COM.BR ou pelo Painel de Controle do Webdesk , mediante utilização de senha de administração e de “login”

16. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

16.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou 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, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

16.2 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.

16.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CONTRATANTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **CONTRATADA**, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

a .Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o contratante se valerá para utilizar os programas ora licenciados.

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

c. As 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).

d. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

e. Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo **CONTRATANTE**.

16.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à **CONTRATADA** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

16.3.1. - 10% se o programa ficar fora do ar de 1,1% 2,0% do tempo;



16.3.2. - 20% se o programa ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
16.3.3. - 30% se o programa ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
16.3.4 - 40% se o programa ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo,
sempre em cada mês civil.

16.3.5 Se o programa ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, 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.

16.3.6 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais licenças opcionais serem integral e regularmente pagas.

16.4. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

17. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

17.1 Declara o **CONTRATANTE** estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locaweb.com.br

17.2 DECLARA, mais, o **CONTRATANTE**, ter conhecimento e concordar com o fato de que O PRESENTE CONTRATO SE RESTRINGE AO QUE NELE SE CONTÉM, NÃO ESTANDO SUA VALIDADE SUJEITA À VENDA DE QUALQUER OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO.

18. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

18.1 Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações será registrado em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no "site" www.locaweb.com.br e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos e nos "e-mails" de confirmação de pagamento por cartão de crédito, quando o pagamento não se der por meio de boleto bancário.

18.2 A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente contrato que ocorrer nos



termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do **CONTRATO PADRÃO** em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

18.2.1 Excetua-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item 1.2 do QUADRO RESUMO ("Descrição das licenças") do presente contrato desde que destinadas a **REDUZIR** preços praticados e/ou **AUMENTAR** capacidades operacionais (aumento do número de atendentes) e/ou **ACRESCENTAR** funcionalidades ofertadas, desde que **SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS** para o **CONTRATANTE**.

18.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 18.2.1, acima, as alterações que beneficiem o **CONTRATANTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo "site" **www.locaweb.com.br**, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

18.2.3 Em caso de divergência entre preços e condições constantes do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site **www.locaweb.com.br**, vigorarão aqueles que forem mais benéficos para o **CONTRATANTE**, observada a vigência contratual respectiva.

18.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, das licenças contratadas, a continuidade da disponibilização dessa licença em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **CONTRATADA**.

18.4 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o **presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 3415967 em 30/06/2011**.

18.5 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 do glossário existente no site "www.locaweb.com.br"

19. FORO

As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

São Paulo, 30 de maio de 2012.

LOCAWEB IDC LTDA