

PADRÃO – REGISTRO Nº8840937

VERSÃO 01/2013

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE BANDAS
BALANCEADAS MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO “LOAD BALANCER”**

ÍNDICE

I PREÂMBULO	2
I.2 DESCRIÇÃO DO PRODUTO E CUSTO DOS SERVIÇOS	3
I.3 PREMISSAS	4
1 DO OBJETO DO CONTRATO	4
2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES	5
3 DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO... ..	5
4 DA FORMA DE PAGAMENTO	6
5 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	7
6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	8
7 DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DUPLICADAS, CODIFICADAS E ARMAZENADAS E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	8
8 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	9
9 PENALIDADES E RESCISÃO	9
10 REPRISTINAÇÃO	10
11 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA	11
12 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	11
13 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	11
14 REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	13
15 FORO DE ELEIÇÃO	15

I PREÂMBULO

I.1 PARTES

CONTRATANTE PESSOA FÍSICA

NOME: ENDEREÇO: RG: TELEFONE:			CPF: FAX:	
E-MAILs DE CONTATO:				
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço		
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo "Help Desk", alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO		
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO		
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência e alerta de desativação.		
Obs.: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO				
DATA DA INSCRIÇÃO:				

CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA

RAZÃO SOCIAL: ENDEREÇO: REPRESENTANTE LEGAL: RG: TELEFONE:		CNPJ: FAX:
E-MAILs DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo "Help Desk", alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência e alerta de desativação.
Obs.: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO		
DATA DA INSCRIÇÃO:		

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 TELEFONE PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE: (011) 3544-0500 E-mail de contato: info@locaweb.com.br

I.2 DESCRIÇÃO DO PRODUTO E CUSTO DOS SERVIÇOS

PRAZO DE VIGÊNCIA: 3 meses

PLANOS		
	PREÇO	COBRANÇA
• 10 Mbps de banda	R\$ 59,00	mensal
• 20 Mbps de banda	R\$ 99,00	mensal
• 40 Mbps de banda	R\$ 179,0	mensal
• 10 Mbps de banda extra com SSL	R\$ 79,00	mensal
• 20 Mbps de banda extra com SSL	R\$ 129,00	mensal
• 40 Mbps de banda extra com SSL	R\$ 229,0	mensal

Quantidade de planos contratados	
Valor total devido	
TOTAL	

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

I.3 PREMISSAS

CONSIDERANDO QUE:

1. O CONTRATANTE é usuário dos serviços de “disponibilização e hospedagem de servidor exclusivo” oferecidos pela CONTRATADA, tendo contratado 2 (dois) ou mais servidores.
2. O CONTRATANTE tem conhecimento de que a utilização dos servidores contratados deve respeitar à capacidade aos limites de transferência prevista contratualmente.
3. A CONTRATADA oferece a possibilidade de contratação de planos de serviços de disponibilização da banda desejada pelo CONTRATANTE, bem como de balanceamento, de forma dinâmica, entre os servidores contratados pelo CONTRATANTE, na medida da necessidade de cada um destes servidores, de modo a maximizar essa utilização.
4. Referido balanceamento é feito por meio de um equipamento denominado “load balancer”, instalado no Datacenter da CONTRATADA.
5. O CONTRATANTE declara-se ciente que a contratação destes planos não se constitui serviço acessório ao serviço de hospedagem de servidor dedicado, visto que a banda ora contratada é balanceada entre dois ou mais servidores LOCAWEB utilizados pelo CONTRATANTE.
6. Não obstante o acima exposto, o CONTRATANTE tem conhecimento de que a utilização das bandas ora contratadas somente se viabiliza no caso de o CONTRATANTE possuir contratados dois ou mais servidores da CONTRATADA,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1 DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. A disponibilização de banda suplementar aos planos de hospedagem de servidor dedicado já contratados, a ser balanceada de forma dinâmica entre dois ou mais servidores contratados, em conformidade com a configuração estabelecida pelo CONTRATANTE por meio do painel de controle.
- 1.1.1. Por “banda” deve-se entender a capacidade de transmissão de dados por servidor, por segundo, seja ou não essa capacidade totalmente utilizada pelo CONTRATANTE.

2 DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES.

- 2.1 O presente contrato é celebrado pelo prazo constante do preâmbulo do presente, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.
- 2.2 O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da disponibilização da banda ora contratada, o que ocorrerá no primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da primeira mensalidade.
- 2.3 O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada, ou seja, do pagamento de cada nova mensalidade.
- 2.4 Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo 0, abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.
- 2.5 Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data da celebração do contrato inicial, de acordo com a variação do índice IGPM/FGV.

3 DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO.

- 3.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pela disponibilização e balanceamento da banda contratada o valor mensal especificado no preâmbulo.
- 3.2 O pagamento pelos serviços prestados será feito **MENSALMENTE** e de **FORMA ANTECIPADA**. O pagamento refere-se sempre aos serviços a serem prestados no mês que se iniciar no dia de sua efetivação.
- 3.3 As datas de vencimento para o pagamento pelos serviços prestados, tanto quando cobrados mensalmente, como quando cobrados trimestral, semestral ou anualmente serão as seguintes:

- a. No dia 05 (cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 01 a 05 do mês da contratação;
- b. No dia 10 (dez) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 06 a 10 do mês da contratação;
- c. No dia 15 (quinze) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 11 a 15 do mês da contratação;
- d. No dia 20 (vinte) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 16 a 20 do mês da contratação;
- e. No dia 25 (vinte e cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 21 a 25 do mês da contratação;
- f. No dia 30 (trinta) do mês de vencimento, para as inscrições realizadas do dia 26 a 31 do mês da contratação;

3.4 Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas nos itens 10.1 e 10.2 do presente contrato.

4 DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 Os pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de **COBRANÇA BANCÁRIA** ou, de **CARTÃO DE CRÉDITO**. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas não servirá como prova de quitação e ensejará a rescisão do contrato, por inadimplemento, nos termos da cláusula 9.2 infra.

4.1.1 Nos **PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA**, a **CONTRATADA** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CONTRATANTE** no endereço constante do item I.1 do preâmbulo do presente contrato e por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente. O **CONTRATANTE** desde já manifesta a sua concordância com o recebimento do aviso de cobrança por via eletrônica (e-mail).

4.1.1.1 No caso do **CONTRATANTE** não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar esse fato à **CONTRATADA** para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

4.1.1.2 Se o **CONTRATANTE** não desejar aguardar o envio do boleto inicial para o início dos serviços, o pagamento da taxa de inscrição e da primeira mensalidade poderá ser efetuado por cartão de crédito, nos termos da cláusula 4.1.2 e seguintes, sem prejuízo da

possibilidade de que os pagamentos subsequentes sejam efetuados por cobrança bancária.

4.1.2 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 prestação do serviço ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

4.1.2.1 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.

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

4.1.2.3 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.

4.1.2.4 Corre por conta exclusiva do **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.3, 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.

5 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do **CONTRATANTE**:

5.1 Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados.

5.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no item I.1 do 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 12.3, do presente.

5.3 Solicitar à **CONTRATADA**, utilizando-se do “HELP DESK” de conformidade com o disposto na cláusula 20.3, abaixo, que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado pelo pagamento por CARTÃO DE CRÉDITO, caso não deseje renovar o presente, com antecedência mínima

de 10(dez) dias da data prevista para a renovação, sem o que os débitos continuarão a ser efetuados.

5.4 Responder com exclusividade pela suficiência da banda contratada para seus propósitos.

5.5 Configurar a funcionalidade da forma como melhor atenta as suas necessidades, de modo que o balanceamento seja feito da melhor forma possível;

5.6 Exclusivamente para os casos de contratação dos serviços com SSL (suporte a tráfego de dados criptografado), fornecer, por meio do painel de controle, o certificado SSL necessário para o seu domínio, certificado este a ser adquirido diretamente dos fornecedores autorizados.

5.7 Sem prejuízo das obrigações acima elencadas, comuns a todos os tipos de contratação, responder pelas demais obrigações específicas a determinadas opções contratuais, nos termos do presente contrato.

6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Prestar o serviço objeto do presente, na forma e condições previstas no preâmbulo, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

7 DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DUPLICADAS, CODIFICADAS E ARMAZENADAS E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 A senha que possibilita o acesso para a configuração da forma de balanceamento será escolhida e cadastrada pelo **CONTRATANTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **CONTRATADA**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.1.1 Caso após a contratação o **CONTRATANTE**, solicite da **CONTRATADA** a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante do preâmbulo do presente contrato.

7.1.1.1 À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, nos termos acima, e que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do site” será, tanto o endereço 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 alterar a configuração da forma de balanceamento, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CONTRATANTE**, **ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO**.

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.

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

7.2.1 Em caso de disputa pela posse da senha de administração das informações duplicadas, codificadas e armazenadas o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao seu conteúdo ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

7.2.2 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7(sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

8 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.1 As partes acordam que as informações que trafegaram pelos servidores da **CONTRATANTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

8.2 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.

9 PENALIDADES E RESCISÃO

9.1 O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (hum 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.

9.1.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **CONTRATADA** autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

9.2 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.**

9.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Nos casos de rescisão a pedido do **CONTRATANTE**, que deverá ser formalizada via painel de controle, todo o conteúdo das informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas será imediatamente deletado, sem possibilidade de recuperação, nos termos da cláusula **Error! Reference source not found.1** supra.

9.4 É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, mediante simples comunicação escrita por parte da **CONTRATADA** ou via painel de controle por parte do **CONTRATANTE** e independentemente de prévio aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens "5" e "6" supra e o descumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 13.4, abaixo, ressalvado o disposto na cláusula **Error! Reference source not found.3** abaixo.

9.5 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento de quaisquer cláusulas e obrigações assumidas, a parte que der causa à rescisão ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal tudo o que tiver sido pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

10 REPRISTINAÇÃO

10.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso as informações que forem duplicadas, codificadas e armazenadas não tenham sido apagadas (deletadas) 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 reconstituição 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 a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

11 DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

11.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **CONTRATADA** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

12 COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

12.1 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.

12.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do item I.1 do preâmbulo do presente contrato.

12.3 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 da **CONTRATADA** denominado **“HELP DESK”**, acessível pelo **“site”** **WWW.LOCAWEB.COM.BR** ou pelo **Painel de Controle do site**, mediante utilização de senha de administração do **“site”** e de **“login”**

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

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

13.2 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 – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho), garantindo que o serviço de balanceamento de carga funcionará em 99,5% do tempo. Não serão computados para efeito de aferição do SLA:

- a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. Falhas na instalação do software a ser fornecido pela **CONTRATADA**, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.
- c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas **Error! Reference source not found.** e **Error! Reference source not found.**, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.
- e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula **Error! Reference source not found.** supra.
- f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- g. Inexistência de espaço suficiente para armazenamento das informações.
- h. não duplicação, codificação e armazenamento de informações que trafegarem pelo servidor e que forem deletadas nos intervalos entre as datas e horários de cada cópia efetuada de acordo com a periodicidade prevista no preâmbulo do presente.

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

13.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** em cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**.

13.3.1 O desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade do serviço	Desconto
99,0% até 99,4%	5%

95,0% até 98,9%	10%
90,0% até 94,9%	20%
abaixo de 89,9%	30%

13.3.2 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 a mensalidade grátis deixará de ser exigível.

13.3.3 Sem prejuízo da perda do direito do **CONTRATANTE** de reclamar pelo não cumprimento do SLA no prazo de 15 (quinze) 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**.

13.4 Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CONTRATANTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio incidindo a **CONTRATADA** na penalidade prevista na cláusula 9.5, supra.

14 REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

14.1 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.

14.2 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.

14.2.1 Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item 1.2 do QUADRO RESUMO (“Descrição dos planos e custo dos serviços”) do presente contrato desde que destinadas a **REDUZIR** preços praticados e/ou **AUMENTAR** capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou

ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que **SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS** para o **CONTRATANTE**.

14.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 14.2.1, 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.

14.2.3 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.

14.3 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

15 FORO DE ELEIÇÃO

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

São Paulo, 23 de julho de 2013

LOCAWEB IDC LTDA