

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO SERVIÇO DE CLOUD BACKUP

I. Sumário

I.	AS PARTES	1
II.	DO OBJETO	2
III.	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO CLOUD BACKUP	2
IV.	DAS RESPONSABILIDADES.....	3
V.	O AGENTE CLOUD BACKUP	3
VI.	DEFINIÇÃO DAS POLÍTICAS DE BACKUP	4
VII.	RESTAURAÇÃO E VERSIONAMENTO DE DADOS.....	4
VIII.	BACKUP BLOCK-LEVEL E CRIPTOGRAFIA	4
IX.	INFRAESTRUTURA LÓGICA DOS SERVIÇOS.....	5
X.	REQUISITOS DE HARDWARE DO CONTRATANTE	5
XI.	LINK INTERNET DO CONTRATANTE	6
XII.	SOFTWARE E RECURSOS PARA OPERAÇÃO.....	6
XIII.	DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	7
XIV.	PLANOS, PREÇOS E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS.....	7
XV.	DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE	8
XVI.	DA FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
XVII.	DOS RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET.....	11
XVIII.	DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E SLA	11
XIX.	DO PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO.....	13
XX.	DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	14

I. AS PARTES

1.1. São partes (a "Parte ou as "Partes") neste contrato (o "Contrato"):

CLIENTE: Pessoa Física ou Jurídica devidamente qualificada, que contrate produtos ou serviços através do endereço eletrônico www.infolink.com.br (o "CLIENTE" OU CONTRATANTE);

S C SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA, sociedade comercial, inscrita no C.N.P.J./MF sob o no. 19.079.396/0001-32, sediada na Avenida das Américas no. 500, bloco 14, sala, 101 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, (CONTRATADA).

II. DO OBJETO

2.1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de armazenamento de arquivos remotos para fins de backup, por pessoas físicas ou jurídicas, a seguir denominados CONTRATANTE, que tenham solicitado serviços através do preenchimento de formulário de cadastro através de nossa Home Page, com aceite ao presente contrato.

III. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO CLOUD BACKUP

3.1. Suporte às principais versões/distribuições dos sistemas operacionais Windows e Linux;

3.2. Acesso WEB para configuração de políticas e gerenciamento de ativos de backup;

3.3. Os dados armazenados são compactados e criptografados por um par de chaves pública/privada, sendo a segurança da transmissão de inteira responsabilidade da CONTRATANTE;

3.4. As cópias de segurança podem ocorrer de forma total ou incremental até o limite do espaço em disco do plano contratado. Obrigatoriamente, o primeiro backup (denominado Full) deverá ser realizado de forma total, e apenas após este, os incrementais poderão ser realizados;

3.5. O software agente de backup trabalha em horários agendados pela CONTRATANTE, realizando cópias de segurança dos arquivos de sistemas ou de dados escolhidos pela CONTRATANTE;

3.6. Relatórios sumarizados dos backups realizados podem ser criados pelo CONTRATANTE a partir da interface WEB do sistema.

IV. DAS RESPONSABILIDADES.

4.1. É responsabilidade do CONTRATANTE definir a frequência de realização do backup, os quais poderão ser realizados anualmente, mensalmente, diariamente ou em intervalos de minutos. O software agente de backup receberá requisições remotas do servidor de backup da CONTRATADA no horário agendado, o qual realizará cópias de segurança dos arquivos de sistemas ou de dados, definidos na política pela CONTRATANTE.

4.2. Para a realização do backup o computador/servidor no qual o software agente é executado deverá estar ligado e com acesso irrestrito via internet. Os servidores de backup da CONTRATADA deverão ter acesso remoto ao ativo em questão, sendo esta configuração de responsabilidade da CONTRATANTE. Caso estas condições não sejam atendidas o backup poderá não ser realizado no horário agendado.

4.3. A CONTRATADA não é a responsável por realizar qualquer monitoramento dos agendamentos de backup realizados pela CONTRATANTE bem como não é a responsável por garantir a integridade dos arquivos armazenados, tampouco sua capacidade de aderência técnica em seu local original (garantia de restauração com sucesso no ambiente da CONTRATANTE).

4.4. As configurações de capacidade de espaço de armazenagem do CLOUD BACKUP estão especificadas no plano de serviço escolhido pela CONTRATANTE no site da CONTRATADA e no Painel de Administração do serviço (WEB).

4.5. A Ativação dos serviços ocorrerá em até dois dias úteis, após a comprovação do pagamento relativo à contratação. Na hipótese de atingimento do limite de armazenagem contratado, o sistema automaticamente não permitirá qualquer nova ação de backup, por incapacidade de armazenamento. A CONTRATANTE será responsável pela gestão do espaço em disco, o que pode ser realizado a partir de acessos no Painel de Administração (WEB) e pela configuração de Relatórios. A CONTRATANTE fica alertada que ao atingir o espaço de armazenamento contratado, imediatamente deixará de realizar novos backups.

V. O AGENTE CLOUD BACKUP

5.1. A solução de CLOUD BACKUP depende diretamente da execução de um programa agente (cliente), a ser instalado e executado no(s) servidor(es) ou computador(es) do usuário/cliente.

5.2. No momento da contratação o CONTRATANTE deverá fazer a escolha do Agente CLOUD BACKUP para Windows ou Linux, efetuando a seguir, o download da versão adequada ao sistema operacional alvo do backup e proceder com sua instalação.

5.3. A instalação deverá seguir os passos descritos na documentação, disponível na Wiki (FAQ) da CONTRATADA, e é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE.

5.4. Caso a CONTRATANTE deseje, poderá solicitar auxílio remoto à CONTRATADA a partir do Suporte Técnico via canais de relacionamento disponíveis. Caso haja necessidade de qualquer intervenção técnica nos equipamentos e sistemas operacionais da CONTRATANTE, de quaisquer naturezas, incorrerá em cobrança adicional por hora, a ser especificado a partir de orçamento.

VI. DEFINIÇÃO DAS POLÍTICAS DE BACKUP

6.1. Quando da instalação do agente CLOUD BACKUP, A CONTRATANTE deverá adicionar o servidor a partir do Painel de Administração (WEB) e definir uma política de backup, bem como, a criação de rotinas de backup. Este passo, definirá quais arquivos serão backupeados, de que forma e com que periodicidade.

6.2. Após as definições em questão, será possível executar um backup inicial (manualmente) ou aguardar até a primeira execução automática no período agendado, denominado backup full.

VII. RESTAURAÇÃO E VERSIONAMENTO DE DADOS

7.1. Após o primeiro backup total da estrutura de arquivos alvo do backup, o agente CLOUD BACKUP realizará backups adicionais e incrementais de acordo com a mudança de dados.

7.2. Em caso de restaurações, o agente CLOUD BACKUP informará as versões dos backups armazenados, de acordo com sua data de execução e política previamente definida. Desta forma, será possível escolher backups totais, diretórios e arquivos a serem restaurados.

VIII. BACKUP BLOCK-LEVEL E CRIPTOGRAFIA

8.1. A solução CLOUD BACKUP InfoLink realiza o comparativo entre conteúdos modificados a partir de blocos de disco, ou seja, caso um arquivo seja modificado, apenas a porção modificada será copiada pela política de backup incremental. Como exemplo, caso um arquivo de 1 GB tenha sido modificado em apenas 1 KB, o backup

incremental fará a cópia apenas de 1 KB (modificado) e não de 1 GB (tamanho total).

8.2. A transferência dos dados modificados é realizada a partir de um par de chaves privada/pública.

IX. INFRAESTRUTURA LÓGICA DOS SERVIÇOS.

9.1. O pacote do serviço engloba a criação de usuário e senha para acesso ao serviço CLOUD BACKUP e a oferta de espaço em disco para armazenamento, de acordo com o plano contratado.

9.2. Ao celebrar o presente contrato o Contratante informará um código de assinante (e-mail) e uma senha para acesso privativo que constituirão a sua identificação para uso e administração dos serviços e recursos.

9.3. O Contratante terá apenas um código e uma senha privativa, que são pessoais e intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer alienação a terceiros. O Contratante será inteiramente responsável por quaisquer prejuízos que venha a sofrer ou que cause a terceiros pela divulgação ou utilização indevida de seu código de assinante ou de sua senha privativa.

9.4. O serviço é executado sob infraestrutura de servidores da CONTRATADA, armazenando todos os dados de clientes em uma estrutura de storage redundante, o qual ocorre de forma online e automática permitindo o acesso a qualquer tempo, mediante código de assinante e senha de administração fornecidos pela CONTRATADA, a partir de servidores e computadores via Internet.

9.5. No caso da perda de qualquer uma das credenciais de acesso, a CONTRATANTE poderá solicitar a alteração destas credenciais, mediante procedimentos de segurança e verificação correntes.

X. REQUISITOS DE HARDWARE DO CONTRATANTE

10.1. Não há qualquer exigência de hardware por parte do cliente, bastando apenas que o sistema operacional da máquina alvo ofereça suporte à instalação do Agente CLOUD BACKUP. A independência de hardware é um fator preponderante para aceitação do serviço de CLOUD BACKUP, já que atualmente as empresas desejam cada vez mais focar em seus negócios (que normalmente não possui TI como atividade fim), e não desejam adquirir novos equipamentos.

XI. LINK INTERNET DO CONTRATANTE

11.1. É necessário haver conectividade ininterrupta durante a ação de backup, já que a transmissão de dados ocorre por meio da Internet. A responsabilidade pelo link a ser utilizado é exclusivamente da CONTRATANTE.

11.2. Observa-se também a relação de velocidade x massa de dados e política de backup escolhida pelo cliente, já que dependendo destas variáveis, é possível que uma ação de backup não termine em tempo hábil para o início de um próximo job. Isto ocorre pelo simples fato de que o link do cliente não é rápido o suficiente para a conclusão do processo dentro do período de janela de backup.

XII. SOFTWARE E RECURSOS PARA OPERAÇÃO

12.1. Não é necessário que o cliente possua licenciamento ou que tenha qualquer software específico para a instalação do CLOUD BACKUP. É necessário apenas que o sistema operacional do computador/servidor seja suportado pelo Agente CLOUD BACKUP.

12.2. O cliente CLOUD BACKUP não requer nenhum profissional de TI em sua empresa, voltado para esta atividade. Caso a CONTRATANTE tenha qualquer dúvida referente ao serviço contratado, poderá contatar diretamente o Suporte Técnico da CONTRATADA a partir dos canais de atendimento previamente definidos e denominados como Central de Atendimento da CONTRATADA.

12.3. O cliente precisa ter conhecimento da árvore de diretórios e/ou arquivos que deseja armazenar no backup, apontando-nos em sua política de backup (Policy).

12.4. O próprio cliente poderá, por meio da interface WEB, criar intuitivamente suas rotinas de backup, assim como, realizar tarefas de restauração.

12.5. Caso haja necessidade de Suporte à instalação ou configuração, a CONTRATADA possui profissionais à disposição para devido atendimento remoto, a partir dos canais de atendimento previamente definidos e denominados como Central de Atendimento da CONTRATADA, no horário comercial das 9 às 18h, nos dias úteis na cidade do Rio de Janeiro. Nesses casos o serviço poderá ser pago adicionalmente.

XIII. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvada a ocorrência de interrupções causadas por:

13.1.1. A falta ou falha no fornecimento de energia elétrica para a CONTRATADA;

13.1.2. incompatibilidade dos sistemas do CONTRATANTE com os da CONTRATADA;

13.1.3. falhas de responsabilidade da(s) empresa(s) Prestadoras de Serviços de telecomunicações;

13.1.4. Falhas nos sistemas de transmissão ou de roteamento de dados via Internet fornecidas pela empresa de Telecomunicações.

13.1.5. necessidade de reparos ou manutenção da rede externa ou interna que exijam o desligamento temporário do sistema;

13.1.6. qualquer ação de terceiros que impeça a prestação dos serviços;

13.1.7. motivos de caso fortuito ou força maior.

13.2. As interrupções na prestação dos serviços pelos motivos relacionadas acima serão, sempre que possível, comunicadas previamente ao CONTRATANTE, com a indicação do motivo para a interrupção.

XIV. PLANOS, PREÇOS E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS.

14.1. Espaço para Armazenamento: 20 GB

14.1.1. Número de servidores/estações de trabalho: 1 (um)

14.1.2. Preço: R\$49,90/mês

14.1.3. Espaço adicional de armazenamento (pacote de 10 GB): R\$16,00/mês adicional

14.2. A quantidade máxima de dados a serem transferidos a partir do espaço disponibilizado para serviço CLOUD BACKUP, bem como o preço dos serviços contratados, corresponderá à opção de plano feita pelo (CONTRATANTE) conforme descrito anteriormente. O serviço poderá ser interrompido ou não completado no caso de não dimensionamento correto da quantidade de dados a serem backupados.

14.3. A alteração de plano poderá ser feita mediante comunicação ao Departamento Comercial da CONTRATADA e registro do pedido de alteração a partir dos canais de relacionamento disponibilizados.

XV. DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

15.1. O CLIENTE deve realizar os pagamentos devidos em razão do Contrato antecipadamente e por meio de COBRANÇA BANCÁRIA, DEPÓSITO IDENTIFICADO ou de CARTÃO DE CRÉDITO. Qualquer outra forma de pagamento não serve como prova de quitação e permite a rescisão do contrato pela CONTRATADA por inadimplemento.

15.2. Nos PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA, a CONTRATADA enviará o boleto de cobrança bancária ao CLIENTE no endereço informado no formulário de contratação do serviço e do Contrato e por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na qualificação da CONTRATADA, na Cláusula I.

15.3. O CLIENTE deve fazer o pagamento do preço da assinatura mensalmente, antecipadamente, a 2ª mensalidade com 30 dias da data de cadastro e as demais a cada 30 dias, por cobrança bancária ou, no caso de opção por débito em cartão de crédito, na mesma data de vencimento da fatura do mês seguinte ao da utilização, incluindo tributos e demais encargos conforme a legislação em vigor.

15.4. A não autorização do débito no cartão de crédito ou a não quitação da cobrança bancária, autoriza a CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, a suspender a prestação dos serviços.

15.5. O preço contratado será reajustado anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável, de acordo com a variação do I.G.P.-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, caso este índice deixe de ser apurado, de acordo com qualquer outro índice que reflita a inflação do período.

15.6. O preço contratado também poderá ser revisto, a qualquer tempo, para o resgate do equilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de elevação imprevista dos insumos necessários à prestação dos serviços ou no caso de modificações significativas do regime tributário.

15.7. O atraso no pagamento acarretará a incidência de correção monetária e de multa de 2% do valor em atraso, sem prejuízo da suspensão automática dos serviços, com a possibilidade de imediata rescisão do contrato pela CONTRATADA, independentemente de aviso prévio.

15.8. Caso o atraso persista por mais de 30 dias a CONTRATADA poderá enviar o nome do CLIENTE para cadastros de proteção ao crédito, bem como informar outras empresas provedoras para o mesmo fim.

15.9. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que pagamentos parciais não são admitidos. As ocorrências de pagamentos parciais sujeita o CLIENTE às consequências do inadimplemento previstas no item 15.7.

15.10. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual ou superior a 15 dias após o vencimento da fatura mensal, poderá acarretar, independentemente de aviso ou notificação, a suspensão da prestação dos serviços contratados até a regularização do débito.

15.11. Caso o CLIENTE opte pelo pagamento semestral ou anual ele fará jus a um desconto correspondente a 5% e 10% respectivamente, calculados sobre o preço correspondente ao serviço mensal anualizado.

15.12. Ocorrendo a rescisão antecipada do Contrato, o CLIENTE perderá o desconto concedido em razão do pagamento antecipado e deve pagar multa correspondente ao preço de três meses do serviço.

15.13. Tendo em vista as características técnicas dos serviços, e mudanças tecnológicas, o CLIENTE concorda com a necessidade de eventual modificação nas condições dos serviços previstas no Contrato. Nas ocasiões em que isto seja necessário, a CONTRATADA informará o CLIENTE das mudanças. A continuidade dos serviços e dos pagamentos representa o aceite da modificação dos termos do Contrato.

15.14. O presente contrato poderá sofrer alterações nas suas cláusulas e condições, ficando ajustado que essas modificações passarão a fazer parte do contrato inicial, já celebrado, a partir da publicação do novo ato.

XVI. DA FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes da interrupção da prestação do serviço por casos fortuitos, acidentes naturais, eventos de força maior, determinações legais ou judiciais ou que sejam porventura provocados por:

16.1.1. Falta de fornecimento de energia elétrica por mais de 24 (vinte e quatro) horas;

16.1.2. Defeitos nos sistemas de comunicação da Empresa de Telecomunicações, uma vez que estes são os meios físicos utilizados para a transmissão de dados via internet;

16.1.3. Falhas nos sistemas de transmissão ou de roteamento de dados via Internet fornecidas pela Empresa de Telecomunicações, sendo a CONTRATADA responsável pelo funcionamento de seus próprios computadores e demais equipamentos de comunicação restritos à CONTRATADA;

16.1.4. Perda de conteúdo das páginas do CONTRATANTE, atrasos (de qualquer tipo), não transmissão, perda na transmissão, interrupção dos serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo ou erros e omissões do CONTRATANTE, falha na performance, defeito nas redes de comunicação, atrasos na operação ou transmissão, falha na linha de comunicação, falha no acesso ocasionado pela empresa de telecomunicações ou qualquer empresa de telefonia relacionada ao serviço, falha do provedor de acesso, falha na confecção das páginas, furto ou destruição do conteúdo da página por algum acesso não autorizado (hackers, ou piratas eletrônicos), alterações ou uso de gravações das páginas ou de informações sigilosas enviadas por e-mail;

16.1.5. Quaisquer outras falhas ocasionadas no sistema da CONTRATADA, que venham a interromper os serviços prestados ao usuário, poderão ser ressarcidos ao CONTRATANTE na forma de desconto no valor mensal do serviço. O valor deste ressarcimento será calculado tendo como base o valor mensal do serviço contratado, proporcionalmente ao prazo em que ficou suspensa a prestação do serviço. Fica estabelecido que o valor máximo a ser ressarcido através de desconto é o valor de 1 (uma) mensalidade.

16.2. Em razão da dinâmica e do desenvolvimento do serviço prestado, a CONTRATADA se reserva o direito de mudar os procedimentos técnicos referente aos serviços contratados, sem prévio aviso ao CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não ocupe todo o espaço que lhe for disponibilizado, ou não utilize todos os serviços que foram contratados (tais como tráfego mensal), ou não faça uso de todo o limite que lhe é disponibilizado, não haverá descontos, compensações, acúmulos, novações, subrogações ou transferências para os próximos meses, ficando também, o CONTRATANTE, impossibilitado de transferir estes limites não utilizados para terceiros ou para outros contratos. As informações pessoais do Assinante utilizadas no cadastramento do serviço são sigilosas e de uso exclusivo da CONTRATADA.

16.3. Quaisquer alterações nas condições da prestação dos serviços serão previamente comunicadas ao Contratante, sempre que isto for possível.

16.4. Cabe exclusivamente ao (CONTRATANTE) a aquisição e manutenção dos programas (software), equipamentos, terminais e suas interfaces com as redes de telecomunicação, necessários à utilização dos serviços.

XVII. DOS RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET

17.1. O CONTRATANTE, pela celebração deste contrato, fica inteiramente ciente de que A UTILIZAÇÃO DA INTERNET ENVOLVE DIVERSOS RISCOS, que podem ocasionar significativos prejuízos, sobretudo financeiros, dentre os quais destacam-se:

17.1.1. A perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas pela contaminação com vírus;

17.1.2. A clonagem ou cópia do número do cartão de crédito, ou de contas bancárias e respectivas senhas do usuário visando ao seu uso fraudulento;

17.1.3. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE prevenir-se face à existência dos riscos mencionados e de outros advindos da utilização da INTERNET.

17.1.4. A CONTRATANTE não será responsável por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que o Contratante venha a sofrer, ou cause a terceiros, como consequência da utilização da INTERNET.

XVIII. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E SLA

18.1. Partindo-se da premissa de que a prestação de serviços na área de tecnologia não garante 100% de nível de serviço, denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) para o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto. Com a observância das obrigações da CONTRATANTE presentes no contrato, a CONTRATADA, 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 manutenção no ar do servidor de e-mail, por 99,5% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

18.1.1. Falha na conexão ("LINK") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;

18.1.2. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento. O limite máximo de 1 (uma)

manutenção/mês em dias e horários previamente acordados com o cliente;

18.1.3. 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). As intervenções deverão ser informadas previamente a Sollus com a devida evidência da necessidade da intervenção emergencial;

18.1.4. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 15 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 02:00 e 6:00 da manhã;

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

18.1.6. Superação pelo CONTRATANTE do limite de 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor;

18.1.7. Adoção pelo CONTRATANTE de plano de hospedagem de e-mail cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização das caixas postais hospedadas;

18.1.8. Falta ou falha no fornecimento de energia elétrica para o datacenter;

18.1.9. Incompatibilidade dos sistemas do CONTRATANTE com os da CONTRATADA;

18.1.10. Necessidade de reparos ou manutenção da rede externa ou interna que exijam o desligamento temporário do sistema;

18.1.11. Falha no equipamento, no software de banco de dados ou no sistema operacional. As interrupções na prestação dos serviços pelos motivos relacionadas acima serão, sempre que possível, comunicadas previamente ao CONTRATANTE, com a indicação do motivo para a interrupção;

18.1.12. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA em um determinado mês civil 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.

Cálculo do SLA: $(1 - (MI/(D \times 24 \times 60))) \times 100$

Cálculo da multa, caso o valor obtido seja inferior ao SLA do serviço: $VD = MI * (VM / (D \times 24 \times 60))$

Onde VD = Valor do desconto, MI = Minutos de interrupção do serviço, VM = Valor mensal do Serviço e D = número de dias do mês.

18.1.13. O desconto a ser concedido equivalerá a no máximo 20% do valor de uma prestação mensal do serviço.

18.1.14. O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos. Se o servidor 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;

18.2. Havendo diversos serviços sujeitos a SLA contratados pelo mesmo instrumento e possuindo esses serviços SLAs diferentes, prevalecerá o SLA específico de cada serviço contratado pelo presente contrato;

18.3. 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.

XIX. DO PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO.

19.1. O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, podendo quaisquer das partes promover a sua rescisão (extinção) mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias durante os quais as partes se comprometem a cumprir integralmente as obrigações contratuais. O presente contrato poderá ser rescindido, de forma imediata e sem qualquer aviso prévio, sempre que uma das partes violar quaisquer de seus dispositivos ou adotar conduta comissiva ou omissiva contrária à legislação vigente.

19.2. A conclusão do cancelamento está sujeita a regularização de quaisquer débitos antecedentes à solicitação, formalizada via canais disponibilizados pela CONTRATADA.

19.3. Após a conclusão do cancelamento todo conteúdo armazenado em nossos servidores, será automaticamente removido (apagado) sem possibilidade de recuperação.

19.4. Na hipótese de extinção do presente contrato todo o conteúdo (arquivos, dados, configurações e e-mails), disponibilizados ou de

propriedade do CONTRATANTE, SERÃO AUTOMATICAMENTE APAGADOS.

XX. DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

20.1. A tolerância ou não exercício, pelas partes, de quaisquer direitos a elas assegurados neste Contrato ou na lei em geral, não importará em novação ou renúncia a quaisquer desses direitos, podendo as partes exercitá-los a qualquer tempo.

20.2. Caso qualquer disposição deste contrato seja considerada nula ou inexecutável, a validade ou exequibilidade das demais disposições do mesmo não serão afetadas.

20.3. O Contratante reconhece e declara que leu e que está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato e que a ele se vincula no ato do seu cadastramento.

20.4. Fica eleito o foro central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir questões ou disputas envolvendo o presente contrato e seu objeto, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial que seja.

CONTRATADA

CONTRATANTE