

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE E-MAIL CORPORATIVO EXCHANGE.

---

## Sumário

Sumário .....	1
I. AS PARTES .....	1
II. DO OBJETO.....	2
III. DOS PLANOS DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS E PREÇOS. ....	2
IV. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	3
V. DA MIGRAÇÃO.....	3
VI. DO BACKUP .....	3
VII. RECURSOS ADICIONAIS .....	3
VIII. COMPROMISSO ANTI-SPAM, PHISHING, MALWARE, DDoS e SLA.....	4
IX. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS .....	4
X. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE:.....	5
XI. DA FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	7
XII. DOS RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET.....	9
XIII. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E SLA .....	9
XIV. DO PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO .....	11
XV. DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	12

## 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](http://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, 201 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, (CONTRATADA).

## II. DO OBJETO.

2.1. O presente contrato visa à prestação de serviços de e-mail corporativo através da plataforma Exchange On-line 2010, Microsoft.

## III. DOS PLANOS DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS E PREÇOS.

### 3.1. PLANOS

PLANO	ESPAÇO	VALOR R\$
Basic	5GB	7,90
Standard	25 GB	12,90
Standard Premium	50 GB	25,80

#### 3.1.1. Características:

Características	Basic	Standard	Standard Premium
Espaço em disco	5GB	25GB	50GB
Painel Administrativo	X	X	X
Domínio próprio	X	X	X
Anti-spam	X	X	X
Anti-vírus	X	X	X
WEBMail OWA	X	X	X
Pesquisa Avançada	X	X	X
Pesquisa em Anexos	X	X	X
Catálogo de Endereços/Contatos	X	X	X
Catálogo de Endereços/Contatos Compartilhado		X	X
Calendário e tarefas	X	X	X
Calendário Compartilhado		X	X
Compartilhamento de Reuniões		X	X
Recuperação de itens excluídos (30 dias)		X	X
POP / IMAP Email	X	X	X

Características	Basic	Standard	Standard Premium
Outlook Sync (MAPI) – Protocolo Exchange com Auto Discover		X	X
Sincronia Mobile for iPhone / Android / Smartphones via active sync – e-mail, contatos, compromissos e tarefas sincronizados		X	X
Mobile Device Policy Management		X	X
SSL – Autenticação segura para domínio principal	X	X	X

#### IV. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A ativação dos serviços ocorrerá após a confirmação do primeiro pagamento o que implica o **ACEITE** das condições do Contrato, da periodicidade, da forma de pagamento e das informações cadastrais fornecidas. O presente serviço pode ser contratado com ou sem gerência da CONTRATADA.

#### V. DA MIGRAÇÃO

5.1. A CONTRATADA pode, após aprovação de orçamento específico pela CONTRATANTE, realizar a importação dos seguintes itens de cada uma das caixas postais da CONTRATANTE: Mensagens e pastas, mantendo a estrutura original de diretórios.

#### VI. DO BACKUP

6.1. A ação de backup por parte da CONTRATADA visa à restauração da infraestrutura em caso de falhas, não sendo objeto final a restauração e disponibilização itens específicos para usuários específicos de caixas postais. Deste modo, o CONTRATANTE deverá por si só, ser responsável por sua exclusiva ação de backup de acordo com sua política e periodicidade.

#### VII. RECURSOS ADICIONAIS

7.1. A recuperação de mensagens excluídas das lixeiras poderão ser recuperadas até o prazo máximo de 14 (quatorze) dias.

## VIII. COMPROMISSO ANTI-SPAM, PHISHING, MALWARE, DDoS e SLA

8.1. O CONTRATANTE declara conhecer o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA**, que pode ser acessado no endereço <http://www.infolink.com.br/spam/> que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.2. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de "site", administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de "site (s)" nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **CONTRATANTE**

8.3. Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a **CONTRATADA** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.

## IX. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

9.1.6. motivos de caso fortuito ou força maior.

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

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

## **X. FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE:**

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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 13.7.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. 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.

10.13. 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.

10.14. 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.

## **XI. DA FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

11.1. 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:

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

11.1.2. 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;

11.1.3. 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;

11.1.4. 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;

11.1.5. 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.

11.1.6. 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 CONTRATANTE utilizadas no cadastramento do serviço são sigilosas e de uso exclusivo da CONTRATADA.

11.1.7. Com o objetivo de salvaguardar as partes, bem como o desempenho dos servidores da CONTRATADA, para o serviço de e-mail estabelecem-se os limites: de 100 destinatários por envio, assim como o limite 100 mensagens enviadas por hora por caixa postal do domínio, 1.000 mensagens enviadas por hora por IP e 3.000 mensagens enviadas por caixa postal do domínio pelo período de 24 horas.

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

11.1.9. 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.



## **XII. DOS RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

12.1. O Assinante, 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:

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

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

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

12.1.4. A CONTRATADA 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.

## **XIII. DA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E SLA**

13.1. 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 Exchange, por 99,5% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

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

13.1.2. 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;

13.1.3. 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 CONTRATANTE com a devida evidência da necessidade da intervenção emergencial;

13.1.4. 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;

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

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

13.1.7. Adoção pelo CONTRATANTE de plano ou pacotes de serviços contratados cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas;

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

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

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

13.1.11. Falha no equipamento, em softwares ou no sistema operacional; As interrupções na prestação dos serviços pelos motivos relacionados acima serão, sempre que possível, comunicados previamente ao CONTRATANTE, com a indicação do motivo para a interrupção;

13.1.12. 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:  $VD = MI \times (VM/ (D \times 24 \times 60))$

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

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

13.1.14. 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;

13.1.15. 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;

13.1.16. 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.

#### **XIV. DO PRAZO E DA EXTINÇÃO DO PRESENTE CONTRATO**

14.1. 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.

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

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

14.4. 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.

## **XV. DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. 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.

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

15.3. 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.

15.4. 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