

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CLOUD COMPUTING

Pelo presente instrumento particular de contrato de prestação de serviços, de um lado:

(I) **CONTRATANTE:** Pessoa física ou jurídica, regularmente inscrita no CPF ou CNPJ, conforme aplicável, devidamente identificada e cadastrada nos sistemas da CONTRATADA, e/ou em proposta comercial, que manifestou interesse na contratação dos serviços de cloud computing ofertados pela CONTRATADA, simplesmente doravante denominada "CONTRATANTE";

(II) **CONTRATADA:** ARMATA SERVIÇOS DIGITAIS E CONSULTORIA LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 40.767.330/0001-21, com sede na Avenida Paulista 1471, Sala 1110 - Bela Vista - São Paulo/SP, CEP 01311-927, doravante denominada "CONTRATADA";

As partes acima identificadas têm, entre si, justas e contratadas as cláusulas seguintes, que mutuamente aceitam e outorgam, regendo-se pelas disposições legais aplicáveis e pelas seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, de serviços de cloud computing, consistentes na disponibilização de servidores virtuais privados (VPS), servidores semi-dedicados ou instâncias computacionais com recursos previamente definidos (CPU, RAM, armazenamento, conexão à internet), para uso exclusivo da CONTRATANTE.

1.2. Os serviços contratados poderão incluir, conforme plano contratado e/ou proposta comercial, alocação de endereços IP públicos ou privados, firewall virtual, snapshots, backups automáticos, monitoramento, acesso remoto via SSH ou painel de controle, escalonamento de recursos, entre outros recursos específicos.

1.3. A contratação implica aceite às políticas operacionais e procedimentos técnicos da CONTRATADA, conforme informações contidas nos planos de assinatura e documentos complementares disponíveis em seu portal oficial.

1.4. As condições específicas definidas em proposta comercial aceita pela CONTRATANTE — tais como escopo, valores, prazo de vigência, prazo de fidelidade, multas e níveis de serviço — prevalecem sobre este contrato naquilo que dispuserem diversamente. As matérias não tratadas na proposta comercial regem-se integralmente por este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços serão prestados por prazo indeterminado, com cobrança em ciclos mensais, iniciando-se na data de ativação dos serviços. Não há fidelização mínima, renovando-se a contratação automaticamente a cada ciclo mensal, até solicitação de cancelamento por qualquer das partes, nos termos deste contrato.

2.2. A ativação dos serviços se dará após a confirmação do primeiro pagamento e envio, pela CONTRATADA, de e-mail, ticket ou outro meio oficial contendo as informações técnicas de provisionamento e acesso ao serviço. A data de ativação será considerada como marco inicial do respectivo ciclo mensal de faturamento.

2.3. O CONTRATANTE receberá credenciais sigilosas, intransferíveis e de uso exclusivo, assumindo inteira responsabilidade por seu uso e guarda segura. O uso dessas credenciais poderá permitir a administração técnica dos serviços contratados, sem prejuízo de que solicitações com efeitos cadastrais, comerciais ou de cancelamento observem os procedimentos e canais oficiais definidos pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DISPONIBILIDADE E SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

3.1. A CONTRATADA compromete-se a manter os serviços contratados em operação contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.2. A CONTRATADA garante um SLA mínimo mensal de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento), considerando cada mês civil.

3.3. Não serão computadas como falhas para fins de SLA: a) Interrupções planejadas e comunicadas com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência, com duração inferior a 6 (seis) horas; b) Manutenções emergenciais de até 5 minutos realizadas preferencialmente entre 00h00 e 06h00; c) Falhas decorrentes de erro de configuração ou uso incorreto por parte da CONTRATANTE; d) Ataques DDoS não mitigados por ausência de contratação específica de proteção; e) Casos fortuitos ou de força maior, conforme artigo 393 do Código Civil; f) Suspensões determinadas por autoridades competentes; g) Utilização de plano com especificações técnicas inadequadas à demanda; h) Ativação de mitigação DDoS que implique variação de tráfego; i) Falhas de hardware em que houver necessidade de substituição total ou parcial de equipamento.

3.4. Para fins de compensação por indisponibilidade, o valor máximo do crédito eventualmente concedido será limitado ao valor integral da mensalidade anterior. Tal compensação, quando aplicável, será concedida exclusivamente como crédito comercial para utilização em cobranças futuras dos próprios serviços contratados, não sendo convertida em dinheiro, reembolso, restituição ou crédito proporcional por cancelamento. A solicitação deverá ser formalizada em até 10 (dez) dias da ocorrência da indisponibilidade.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

4.1. Compete exclusivamente à CONTRATANTE: a) Garantir a legalidade e licenciamento dos softwares instalados; b) Manter cópias de segurança (backups) atualizadas; c) Responder civil e criminalmente por todo conteúdo, dados, arquivos e atividades associadas aos seus serviços; d) Desenvolver e manter plano de continuidade de negócios (BCP); e) Manter seus dados cadastrais atualizados; f) Arcar com as taxas e obrigações relacionadas a domínios e serviços externos; g) Cumprir integralmente as leis brasileiras, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internet.

4.2. A CONTRATADA atua exclusivamente como fornecedora de infraestrutura computacional, não tendo qualquer ingerência, controle, acesso, conhecimento ou responsabilidade sobre os dados, conteúdos, arquivos, sistemas ou informações armazenadas ou processadas nos servidores e instâncias virtuais da CONTRATANTE. Todo conteúdo disponibilizado, transmitido, tratado ou acessado através dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE, inclusive no que diz respeito à observância da legislação vigente. Compete exclusivamente à CONTRATANTE: a) Garantir a legalidade e licenciamento dos softwares instalados; b) Manter cópias de segurança (backups) atualizadas; c) Responder civil e criminalmente por todo conteúdo, dados, arquivos e atividades associadas aos seus serviços; d) Desenvolver e manter plano de continuidade de negócios (BCP); e) Manter seus dados cadastrais atualizados; f) Arcar com as taxas e obrigações relacionadas a domínios e serviços externos; g) Cumprir integralmente as leis brasileiras, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internet.

4.3. É expressamente vedado: a) Armazenar, distribuir ou veicular conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório, pornográfico ou violador de direitos autorais; b) Executar aplicações que possam comprometer a infraestrutura da CONTRATADA ou prejudicar terceiros; c) Utilizar indevidamente a rede para envio de SPAM ou tentativas de invasão; d) Compartilhar contas ou permitir o uso de acesso por terceiros não autorizados; e) Utilizar os serviços para mineração de criptomoedas ou hospedagem de jogos sem autorização expressa.

4.4. A CONTRATANTE é inteiramente responsável por todas as licenças de software necessárias ao funcionamento dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a, sistemas operacionais, aplicações, bibliotecas, e qualquer outro software instalado em seus servidores virtuais. A CONTRATADA limita-se a fornecer a infraestrutura computacional e de rede, não sendo responsável por qualquer software instalado, nem por violações de licenciamento, propriedade intelectual ou uso indevido de tais softwares. Toda e qualquer obrigação legal relacionada ao licenciamento e uso de software recairá exclusivamente sobre a CONTRATANTE.

4.5. A CONTRATADA atua como mera fornecedora de infraestrutura e não executa, direta ou indiretamente, atividades de tratamento de dados pessoais da CONTRATANTE. Assim, não se enquadra como operadora ou suboperadora nos termos da LGPD.

4.6. Caso a CONTRATANTE utilize endereços IP atribuídos ou disponibilizados pela CONTRATADA, está ciente de que, perante mecanismos de rastreamento e identificação pública na Internet (como WHOIS, RDAP, consultas DNS reverso e sistemas de reputação), a titularidade e a responsabilidade primária associada ao IP poderá aparecer vinculada à CONTRATADA ou ao detentor do bloco de endereçamento e do sistema autônomo utilizados na prestação do serviço.

4.7. Nessa hipótese, caso a CONTRATADA venha a ser formalmente notificada, acionada judicial ou extrajudicialmente, ou questionada por qualquer autoridade, provedor, operador de rede ou terceiro em razão de conteúdos, práticas ou atividades originadas da CONTRATANTE por meio dos IPs utilizados, esta reconhece e autoriza que a CONTRATADA, agindo como mera fornecedora de infraestrutura, informe os dados cadastrais completos da CONTRATANTE, isentando-se de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo, autoria ou finalidade do tráfego gerado.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO, REAJUSTES E PAGAMENTOS

5.1. O CONTRATANTE obriga-se ao pagamento da mensalidade correspondente ao plano ou serviço contratado, em cada ciclo mensal de faturamento, bem como de eventuais serviços adicionais, recursos excedentes ou cobranças extraordinárias, quando expressamente previstos na proposta comercial, no plano contratado ou nas condições comerciais da CONTRATADA.

5.2. O pagamento dos serviços recorrentes será realizado em ciclos mensais, por boleto bancário, transferência, cartão de crédito ou outras formas disponibilizadas pela CONTRATADA, conforme o plano contratado ou a proposta comercial. Cada cobrança corresponderá integralmente ao respectivo ciclo mensal de faturamento, não havendo fracionamento, restituição ou concessão de crédito proporcional após o início do respectivo ciclo, salvo disposição expressa em contrário na proposta comercial.

5.3. O não pagamento nas datas de vencimento poderá acarretar a suspensão dos serviços, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos referentes ao ciclo mensal já iniciado. A suspensão dos serviços não desobriga o CONTRATANTE do pagamento integral do período faturado, nem gera prorrogação do ciclo de cobrança, restituição, abatimento ou concessão de crédito.

5.4. Os valores serão reajustados anualmente com base no IGPM, IPCA ou, na ausência deste, outro índice oficial que o substitua.

5.5. Em caso de aumento abrupto e comprovado dos custos operacionais da CONTRATADA, as partes poderão renegociar os valores contratados.

5.6. A CONTRATADA reserva-se o direito de cobrança adicional por desbloqueio/reputação de IPs, reativação de serviços ou custos decorrentes de penalidades impostas por práticas indevidas da CONTRATANTE.

5.7. Em caso de inadimplência, a CONTRATADA poderá adotar medidas de cobrança extrajudicial e judicial dos valores vencidos e não pagos, inclusive protesto, inscrição em cadastros de proteção ao crédito e demais medidas legalmente admitidas, observada a legislação aplicável e, quando exigível, a prévia comunicação ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO

6.1. O contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, a qualquer tempo, mediante solicitação formal por escrito ou por meio dos canais oficiais da CONTRATADA, observando-se, quanto aos efeitos financeiros e operacionais do cancelamento, o disposto nas demais cláusulas deste contrato.

6.2. Não haverá multa por rescisão antecipada. Em caso de cancelamento solicitado pelo CONTRATANTE, os serviços permanecerão ativos até o encerramento do ciclo mensal em curso, sendo devidos integralmente os valores do período já iniciado, sem restituição ou crédito proporcional.

6.3. A violação das cláusulas contratuais, especialmente as de uso indevido dos serviços, poderá ensejar o cancelamento imediato do contrato, sem restituição de valores pagos.

6.4. Em caso de inadimplência, a CONTRATADA poderá suspender os serviços e rescindir o contrato, independentemente de aviso formal adicional, permanecendo exigíveis os valores vencidos e não pagos. Rescindido o contrato por inadimplemento, a CONTRATADA poderá excluir os dados, arquivos e instâncias vinculados ao serviço, sem direito a restituição, abatimento ou concessão de crédito.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO POR AUTORIDADE

7.1. Em caso de ordem judicial ou determinação legal válida que imponha a suspensão, indisponibilização, retirada de conteúdo ou interrupção de serviço, a CONTRATADA poderá adotar imediatamente as medidas necessárias ao seu cumprimento, nos limites da ordem recebida e da legislação aplicável, comunicando posteriormente a CONTRATANTE, sempre que isso for juridicamente e tecnicamente possível.

CLÁUSULA OITAVA – DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

8.1. Toda comunicação entre as partes, inclusive solicitações contratuais, avisos operacionais, notificações de cobrança, cancelamentos e demais manifestações relacionadas aos serviços, será realizada preferencialmente por e-mail cadastrado, sistema de chamados (ticket), área do cliente ou outro canal oficial disponibilizado pela CONTRATADA, sendo considerada válida para todos os fins contratuais e legais, quando enviada por tais meios.

8.2. Alterações contratuais, solicitações de suporte, inclusão ou cancelamento de serviços, upgrade ou downgrade de recursos, pedidos de prorrogação e demais solicitações administrativas ou operacionais deverão ser formalizados pelos canais oficiais da CONTRATADA, especialmente por meio da área do cliente, sistema de chamados (ticket) ou e-mail cadastrado, conforme o caso.

CLÁUSULA NONA – DA ESCALABILIDADE E MIGRAÇÃO

9.1. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, realocar instâncias virtuais ou migrar recursos computacionais da CONTRATANTE entre clusters, sem impacto ao serviço, mediante aviso prévio, salvo em caso de emergência operacional.

9.2. A realocação não deverá causar prejuízo à performance, segurança ou estabilidade dos serviços prestados, embora possa causar alguma indisponibilidade durante o processo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

10.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar, mediante solicitação e com eventual cobrança adicional (salvo se incluso em plano contratado), serviços de suporte técnico como reinstalação de sistemas operacionais, verificação de logs, ajustes de rede e firewall, entre outros.

10.2 A CONTRATADA oferece atendimento técnico e operacional em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de abertura de tickets no portal do cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO BACKUP E RESPONSABILIDADE POR DADOS

11.1. A responsabilidade pela realização de backups é integralmente da CONTRATANTE, salvo se contratado serviço específico de backup gerenciado pela CONTRATADA.

11.2. Quando contratado o serviço de backup gerenciado, a CONTRATADA compromete-se a realizá-lo seguindo as melhores práticas de mercado, utilizando sistemas e mecanismos de alta confiabilidade e não medindo esforços para manter a cópia de segurança sempre ativa e disponível. Ainda assim, a CONTRATANTE é responsável por manter seus próprios meios de backup adicionais, assegurando a continuidade de seus serviços e negócios, isentando assim a CONTRATADA de qualquer responsabilidade em qualquer eventualidade.

11.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por perdas de dados causadas por falha de software, invasão e ataques, vírus, mau uso, exclusões acidentais ou eventos fora de sua responsabilidade direta.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA POLÍTICA DE USO JUSTO (FAIR USAGE)

12.1. Em determinados serviços oferecidos em ambiente de cloud computing, especialmente aqueles classificados como compartilhados ou semi-dedicados, vps, cloud-express, entre outros, aplica-se a política de uso justo (Fair Usage Policy).

12.2. A CONTRATANTE declara ciência de que os recursos computacionais (como CPU, memória, disco e rede) são, em tais planos, compartilhados com outras instâncias, sendo esperado que o consumo se mantenha dentro de padrões razoáveis e aceitáveis.

12.3. A CONTRATADA poderá monitorar o uso dos recursos e, caso identifique comportamento que comprometa a estabilidade, desempenho ou segurança do ambiente como um todo, poderá notificar a CONTRATANTE para adequação do uso, propor migração para plano compatível ou, em casos extremos, suspender temporariamente os serviços até que a situação seja resolvida.

12.4. A aplicação desta política visa garantir a qualidade dos serviços prestados de forma isonômica a todos os clientes e preservar a integridade da infraestrutura compartilhada.

12.5. Em casos onde esta política seja desrespeitada continuamente, poderá ocorrer o cancelamento do serviço sem qualquer ônus CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INDENIZAÇÃO

13.1. A CONTRATANTE compromete-se a indenizar a CONTRATADA por quaisquer perdas, danos, responsabilidades, despesas ou custos (inclusive honorários advocatícios), incorridos em razão de: a) violação de cláusulas contratuais; b) uso indevido dos serviços; c) ações judiciais ou administrativas decorrentes de conteúdo, dados ou práticas da CONTRATANTE; d) infrações legais causadas por uso inadequado da infraestrutura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. Ambas as partes comprometem-se a manter em sigilo todas as informações técnicas, comerciais ou estratégicas acesadas em razão deste contrato, não podendo divulgá-las sem prévia autorização por escrito da outra parte.

14.2. O dever de confidencialidade sobreviverá à rescisão contratual por um período de 5 (cinco) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS

15.1. Ao término do contrato, seja por solicitação de cancelamento, rescisão ou inadimplência, os dados, arquivos e instâncias virtuais vinculados ao serviço poderão permanecer disponíveis somente até o encerramento do ciclo mensal vigente, quando aplicável. Após esse período, ou em prazo inferior nos casos de inadimplência ou infração contratual, a CONTRATADA poderá realizar a exclusão definitiva dos dados e instâncias, salvo se houver solicitação expressa de prorrogação pelos meios oficiais da CONTRATADA e sua aceitação.

15.2. Decorrido o prazo aplicável sem manifestação da CONTRATANTE, ou encerrado o ciclo mensal vigente sem regularização ou solicitação aceita de prorrogação, a CONTRATADA poderá excluir, sobrescrever ou inutilizar definitivamente os dados, arquivos e instâncias virtuais vinculados ao serviço, sem direito a indenização, restituição, abatimento ou crédito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO CUMPRIMENTO DE ORDENS JUDICIAIS

16.1. A CONTRATADA atenderá, de forma imediata, determinações de suspensão, retirada ou bloqueio de conteúdo, acesso ou serviço, quando devidamente emanadas de autoridade judicial ou administrativa competente.

16.2. A CONTRATADA compromete-se a notificar a CONTRATANTE, tão logo possível, sobre tais medidas, exceto quando legalmente impedida ou quando a urgência da medida assim o exigir.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Vinhedo/SP como o único competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, podendo ser celebrado por meios eletrônicos ou físicos, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.