

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSTING E HOSPEDAGEM DE SITES E E-MAIL

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 hospedagem de sites ofertados pela CONTRATADA, doravante denominada simplesmente "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 contrata-das as seguintes cláusulas, que mutuamente aceitam e outorgam:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, de serviços de hosting e hospedagem de sites, consistentes na disponibilização de espaço em servidores compartilhados, semi-dedicados ou dedicados, conforme plano contratado, para publicação, armazenamento e manutenção de websites, sistemas web, arquivos e o serviço de envio e recebimento de e-mails da CONTRATANTE.

1.2. Os serviços contratados poderão incluir, conforme plano contratado e/ou proposta comercial, espaço em disco, largura de banda mensal, contas de e-mail, bancos de dados, painel de controle (cPanel, Plesk ou similar), acesso FTP/SFTP, POP, IMAP e SMTP, certificados SSL, backups automáticos, web-mail, antivírus e antispam, entre outros recursos técnicos 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 eventualmente disponíveis em seu portal oficial.

1.4. As condições específicas definidas em proposta comercial ou plano de serviço aceito 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. Salvo prazo diverso previsto na proposta comercial ou no plano de serviço ofertado, os serviços serão prestados por prazo indeterminado, com cobrança em ciclos mensais, iniciando-se na data de ativação dos serviços, sem fidelização mínima, renovando-se a contratação automaticamente a cada ciclo mensal, até solicitação de cancelamento por qualquer das partes, nos termos deste contrato. Caso a proposta comercial ou o plano de serviço estabeleça prazo determinado de vigência ou prazo de fidelidade, a contratação vigorará pelo período nele definido, renovando-se automaticamente por iguais períodos, salvo manifestação em contrário por qualquer das partes, mediante aviso por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.2. A ativação dos serviços se dará após a confirmação do primeiro pagamento e envio, pela CONTRATADA, de e-mail ou ticket no portal de chamados contendo as informações técnicas de provisionamento e acesso ao serviço. A data de envio será considerada como marco inicial da contagem de vigência contratual e do respectivo ciclo de faturamento.

2.3. O CONTRATANTE receberá credenciais sigilosas, intransferíveis e de uso exclusivo, assumindo inteira responsabilidade por seu uso e guarda segura, uma vez que tais credenciais permitem modificar, adicionar ou cancelar os serviços contratados.

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 ressarcimento, o valor máximo do crédito 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 ou restituição. A solicitação de crédito deverá ser formalizada em até 10 (dez) dias da ocorrência da indisponibilidade.

CLÁUSULA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOBRE CONTEÚDO E USO DOS SERVIÇOS

4.1. A CONTRATADA atua exclusivamente como fornecedora de infraestrutura de hospedagem e serviços de e-mail, não tendo qualquer ingerência, controle, acesso, conhecimento ou responsabilidade sobre os dados, conteúdos, arquivos, sistemas ou informações hospedadas nos sites, contas de e-mail ou demais recursos utilizados pela CONTRATANTE.

4.2. Todo conteúdo publicado em sites, transmitido por e-mails, armazenado em bases de dados ou disponibilizado por meio da infraestrutura contratada é de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE, inclusive no que se refere ao cumprimento da legislação vigente.

4.3. Compete exclusivamente à CONTRATANTE: a) Garantir a legalidade, licenciamento e integridade dos conteúdos hospedados e softwares utilizados; b) Manter cópias de segurança (backups) atualizadas e operacionais; c) Responder civil e criminalmente por todo conteúdo, dado, mensagem ou atividade realizada por meio dos serviços contratados; d) Desenvolver e manter plano de continuidade de negócios (BCP); e) Manter seus dados cadastrais sempre atualizados junto à CONTRATADA; f) Arcar com custos e responsabilidades relacionados a domínios, certificados digitais, serviços de terceiros e eventual conformidade legal; g) Cumprir integralmente as leis brasileiras, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Marco Civil da Internet e legislação de propriedade intelectual.

4.4. A CONTRATADA não monitora nem interfere nos conteúdos trafegados ou armazenados, tampouco pode ser responsabilizada por qualquer conduta, infração ou incidente relacionado ao uso inadequado dos serviços pela CONTRATANTE ou por terceiros autorizados por ela.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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 do valor de setup (instalação), quando aplicável, e mensalidade conforme definido na proposta comercial aprovada ou no site e/ou plano de serviços da CONTRATADA.

5.2. O pagamento poderá ser feito por boleto bancário, transferência, cartão de crédito ou outras formas disponibilizadas, com opção de periodicidade mensal, trimestral, semestral ou anual, ou de acordo com proposta comercial entabulada entre as partes.

5.3. O não pagamento por mais de 7 (sete) dias corridos poderá acarretar a suspensão dos serviços. A suspensão não interrompe a contagem da vigência contratual, permanecendo exigíveis os valores devidos referentes ao período faturado.

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 legais para cobrança dos débitos, incluindo, mas não se limitando a, inserção dos dados da CONTRATANTE em sistemas de proteção ao crédito, como SPC e SERASA, encaminhamento do título a protesto em cartório competente, bem como a cobrança judicial ou extrajudicial dos valores devidos, acrescidos de encargos legais, custas e honorários advocatícios, se aplicável.

CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO

6.1. O contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes mediante solicitação formal por escrito ou pelos canais oficiais da CONTRATADA. 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.

6.2. Não havendo prazo de fidelidade previsto na proposta comercial ou no plano de serviço, não haverá multa por rescisão antecipada. Havendo prazo de fidelidade, a rescisão antes do prazo contratual, antecipada pelo CONTRATANTE, implicará multa de 40% (quarenta por cento) sobre o saldo das parcelas vincendas, salvo estipulação diversa em proposta comercial.

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 superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato e excluir os dados armazenados, sem aviso formal prévio.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO POR AUTORIDADE

7.1. Em caso de ordem judicial ou determinação legal que imponha a suspensão ou retirada de conteúdo ou serviço, a CONTRATADA cumprirá imediatamente, comunicando posteriormente à CONTRATANTE se possível for.

CLÁUSULA OITAVA – DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

8.1. Toda comunicação será feita preferencialmente por sistema de chamados (ticket) ou e-mail cadastrado, sendo considerada válida para todos os fins legais.

8.2. Alterações contratuais, solicitações de suporte, inclusão ou cancelamento de serviços adicionais devem ser feitas por meio do portal do cliente, através da formalização por tickets.

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 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. Nos serviços de hospedagem de sites e e-mails fornecidos em ambiente compartilhado ou semi-dedicado, aplica-se a Política de Uso Justo (Fair Usage Policy), com o objetivo de garantir o desempenho, a estabilidade e a segurança da infraestrutura compartilhada entre múltiplos clientes.

12.2. A CONTRATANTE declara ciência de que os recursos computacionais disponibilizados (tais como processamento de CPU, memória, I/O de disco, espaço em armazenamento, largura de banda, conexões simultâneas e volume de envio/recebimento de e-mails) são compartilhados com outros usuários da plataforma.

12.3. A utilização dos serviços deverá manter-se dentro de limites considerados razoáveis e compatíveis com os planos ofertados. São exemplos de condutas que violam esta política: a) Número excessivo de acessos simultâneos a sites que comprometam o desempenho do servidor; b) Execução contínua ou abusiva de scripts, tarefas cron ou consultas a banco de dados que sobrecarreguem o ambiente; c) Envio massivo de e-mails sem autorização prévia ou fora do escopo previsto para o plano contratado; d) Armazenamento de grandes volumes de mensagens em caixas postais sem organização ou rotatividade; e) Uso da hospedagem para finalidade não condizente com o perfil do serviço (ex: CDN, backup externo, repositório de arquivos).

12.4. A CONTRATADA poderá monitorar o consumo dos recursos e, se identificar uso fora do padrão aceitável, poderá: a) Notificar a CONTRATANTE para revisão de uso ou sugestão de migração para plano adequado; b) Aplicar limitações temporárias (throttling) ou suspensões pontuais para preservar o ambiente; c) Em casos reiterados ou críticos, cancelar o serviço sem restituição de valores.

12.5. A CONTRATANTE reconhece que o descumprimento reiterado desta cláusula poderá prejudicar os demais usuários da plataforma e comprometer o bom funcionamento do serviço, sendo considerada violação contratual passível de rescisão imediata.

12.6. A Política de Uso Justo visa garantir que todos os clientes tenham acesso equitativo e estável aos recursos ofertados, preservando a integridade da infraestrutura e a continuidade do serviço.

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 acessadas 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 decurso de prazo, rescisão ou inadimplência, os dados, arquivos e contas da CONTRATANTE poderão ser excluídos definitivamente, salvo se houver qualquer comunicação expressa pelos meios oficiais definidos, da CONTRATANTE, solicitando alguma extensão de prazo.

15.2. Decorrido o prazo acima sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá excluir ou sobrescrever os dados armazenados, sem direito a indenização.

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 – ESPECIFICAMENTE DOS SERVIÇOS DE E-MAIL

17.1. Caso contratados os serviços de e-mail vinculados ao plano de hospedagem, a CONTRATADA disponibilizará infraestrutura para criação e uso de contas de e-mail sob o(s) domínio(s) da CONTRATANTE, conforme limites técnicos definidos no plano (espaço em disco, número de contas, limites de envio, etc.).

17.2. A CONTRATANTE é integralmente responsável pela gestão das caixas de e-mail, senhas, criação e exclusão de contas, além do conteúdo e uso dos e-mails vinculados ao seu domínio.

17.3. A CONTRATADA não realiza leitura ou modificação no conteúdo das mensagens e não se responsabiliza por perdas de mensagens causadas por uso indevido, exclusões acidentais, falhas de configuração, spam, phishing ou malware.

17.4. É vedada a utilização dos serviços de e-mail para envio de mensagens em massa não solicitadas (SPAM), campanhas automatizadas, phishing ou qualquer prática que possa impactar negativamente a reputação dos IPs da CONTRATADA ou prejudicar terceiros.

17.5. A CONTRATADA poderá adotar mecanismos de proteção contra spam, vírus e tentativas de login indevido. No entanto, a CONTRATANTE permanece responsável pela segurança dos dispositivos utilizados para acessar os e-mails, bem como pela atualização de seus sistemas. Apesar dos esforços da CONTRATADA para bloquear mensagens não solicitadas, não é possível garantir que apenas e-mails legítimos sejam entregues ou enviados, podendo inclusive ocorrer a classificação incorreta de mensagens legítimas como spam (falso positivo), ou a entrega de mensagens indesejadas (falso negativo). Da mesma forma, embora a CONTRATADA envie esforços para manter cópias de segurança (backups) dos serviços de e-mail, é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE manter suas próprias cópias de segurança com o objetivo de garantir a continuidade de seus negócios e a preservação de suas informações.

17.6. O envio de e-mails estará sujeito a limites técnicos e políticas anti-abuso, podendo ser temporariamente bloqueado ou limitado em caso de detecção de comportamento anômalo ou envio abusivo.

17.7. A CONTRATANTE reconhece que os serviços de e-mail são ofertados em caráter complementar e que falhas de entrega, blacklistings ou bloqueios por provedores externos fogem ao controle da CONTRATADA.

17.8. A responsabilidade integral por quaisquer e-mails enviados, bem como pela utilização do serviço de e-mail, é exclusivamente da CONTRATANTE. A CONTRATADA não possui qualquer responsabilidade sobre o conteúdo das mensagens enviadas ou recebidas por meio do serviço de e-mail, tampouco possui acesso ao teor das comunicações, salvo em casos de obrigação legal expressa.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1. 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.