

Código do Serviço:	CT-SVA	Nome do Serviço:	Contrato Geral de Prestação de Serviço SVA
Status:	Publicado	Entrada em Vigor:	01/11/2016

Este documento é de propriedade da SAN Internet Brasil Ltda., portanto é proibida a reprodução não autorizada deste escrito.

CONTRATO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente instrumento que entre si celebram, de uma lado, **SAN INTERNET BRASIL LTDA.**, neste ato apresentada por seu(s) diretor(es), na forma de seu Contrato Social, inscrita no CNPJ sob o nº 02.390.594/0001-10, com sede na Rua 25 de Julho, nº 343, sala 03, Centro, na cidade de Santo Ângelo, Estado do Rio Grande do Sul, a qual, para efeitos deste Contrato, de seus Termos Aditivos de Serviços, de seus Termos de Uso dos Serviços e de suas Políticas, assume o papel de **CONTRATADA**, passando doravante a ser denominada tão somente “**SAN**” e, de outro lado, **qualquer pessoa física ou jurídica** que aderir a este Contrato, a qualquer de suas Confirmações Contratuais/Termos Aditivos, de seus Termos de Uso dos Serviços e de suas Políticas, a qual, figurará no papel de **CONTRATANTE**, passando doravante a ser denominado “**CLIENTE**”, têm entre si justo e acordado o que segue:

I - DAS DEFINIÇÕES

As expressões e termos referidos neste item, devidamente acompanhados dos seus respectivos conceitos, são considerados indispensáveis para a perfeita compreensão da abrangência do presente Contrato e de suas Confirmações Contratuais/Termos Aditivos.

Para tanto, faz-se necessária a transcrição dos termos e expressões, permitindo a plena compreensão dos significados dos termos, os quais estão dispostos abaixo, em ordem alfabética:

1. **Acordo de Nível de Serviços:** É o nível de garantia de Desempenho de um determinado Serviço;
2. **Área do Cliente:** Constitui um Sistema Web disponibilizado pela SAN, no Site da SAN, ao CLIENTE que permite o gerenciamento dos Recursos Configuráveis do Serviço por ele contratado.
3. **Assinatura ou Aceite:** Manifestação de vontade do CLIENTE que significa concordância aos termos da contratação;
4. **Ativação:** Consiste na efetiva liberação (disponibilização) de um Serviço para uso do CLIENTE;

5. **Backup:** Consiste em uma cópia de segurança, que pode permitir, em determinadas circunstâncias, o resgate de conteúdo, seja parcial ou total, em caso de falha ou perda de dados;
6. **Bloqueio:** A SAN reserva-se o direito de bloquear, total ou parcialmente, a utilização do serviço por motivos que se relacionem com: a) A segurança do serviço; b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do serviço; c) A inadimplência do Serviço contratado.
7. **Canal(is) de Contato:** Formas de contato que a SAN disponibiliza para seus clientes. Dentre as opções estão canais eletrônicos e telefônicos. Os canais de contato disponíveis são apresentados no *Site* SAN;
8. **Cancelamento:** É a forma de o CLIENTE rescindir o Contrato.
9. **Central de Serviços:** É o departamento responsável pelo relacionamento oficial da SAN com o CLIENTE;
10. **Configuração ou Configurações:** Constitui a combinação de Recursos Configuráveis a ser selecionada pelo CLIENTE, a sua livre escolha ou em caráter obrigatório, dependendo da exigência e disponibilidade de cada Serviço;
11. **Confirmação Contratual/Termo Aditivo:** Consiste no documento enviado pela SAN ao CLIENTE, por *e-mail*, que serve para confirmar a contratação do Serviço. Nesse documento constarão os dados do CLIENTE, a modalidade do Serviço contratado inicialmente e as alterações ou novas contratações propostas pelo CLIENTE durante a utilização dos seus Serviços.
12. **Conta Terminada:** É o momento em que o Serviço é removido e/ou excluído, de forma definitiva, sem possibilidade de recuperação.
13. **Contrato:** Consiste em todas as cláusulas e disposições previstas neste Instrumento que compõem e regem a relação jurídica entre a SAN e o CLIENTE.
14. **Chargeback:** Estorno de valores a clientes, normalmente apontado por operadoras de cartão de crédito ou bancos quando a venda realizada é contestada pelo Assinante ou considerada fraudulenta pela intermediadora do crédito (operadora de cartão/Instituição Financeira);
15. **Desempenho:** É o nível de atendimento das expectativas de um Serviço, indicando, normalmente, aspectos referentes à disponibilidade, velocidade, prioridade, precisão e segurança.
16. **Desbloqueio:** É o momento em que as funcionalidades do Serviço são desbloqueadas por ação da SAN para que o Serviço possa voltar a ser utilizado pelo CLIENTE.
17. **Domínio:** É um endereço composto de letras e/ou números utilizado para identificar e localizar computadores conectados à *Internet*.
18. **Endereço IP:** Código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais.
19. **Espaço de Armazenamento em Disco:** Consiste a quantidade em MB (*Mega Byte*) de espaço de armazenamento em disco disponível no Servidor.

20. **Firewall:** Dispositivo de segurança, físico (equipamentos) ou lógico (regras em softwares), instalados ou implantados com o objetivo exclusivo de executar uma política de segurança ou controle em um determinado ponto da rede.
21. **Hardware:** Equipamento físico, normalmente um computador ou outro dispositivo de acesso ou rede.
22. **Hospedagem:** Significa o alojamento de conteúdo do CLIENTE em Servidor(es) da SAN preparados para tal fim. O Serviço de Hospedagem permite que o CONTRATANTE publique dados e informações na *Internet*.
23. **Incidente:** Qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço que causa, ou pode causar interrupção do Serviço.
24. **Interação de Atendimento:** Manifestação escrita da SAN, através de suas equipes, em um *Ticket* aberto na Área do Cliente.
25. **Intermitência:** Oscilação na disponibilidade do Serviço sem que o mesmo fique totalmente indisponível. Pode ser uma variação constante entre disponibilidade e indisponibilidade em um curto espaço de tempo.
26. **Instância Computacional:** É um conjunto de recursos de computação organizados de forma a atender um determinado fim. Em um ambiente de Nuvem (*Cloud*), normalmente as Instâncias podem representar uma determinada configuração de processadores, memória, acesso à rede, disco (até um servidor virtual completo) ou outros elementos de arquitetura da infraestrutura que são organizados e colocados a disposição (provisionados) para atender demandas (serviços) específicas dos usuários.
27. **Internet:** O sistema constituído de conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.
28. **Login ou Conta de Controle:** Consiste em uma cadeia exclusiva de caracteres alfanuméricos através da qual e em conjunto com a sua Senha conferem ao CLIENTE a sua identificação, suas prerrogativas e suas características de uso junto aos sistemas eletrônicos da SAN.
29. **Malware:** É um termo usado para classificar todo tipo de software malicioso usado para causar prejuízo, que vão desde a danificar sistemas, interceptar dados ou simplesmente irritar o usuário, afetando tanto computadores como celulares e até redes inteiras.
30. **Phishing:** Se trata de um tipo de roubo de identidade online. Essa ação fraudulenta é caracterizada por tentativas de adquirir ilicitamente dados financeiros, números de cartões de crédito, senhas, ou simplesmente dados pessoais.
31. **Problema:** Causa raiz conhecida de um ou mais Incidentes.
32. **Processamento do Pagamento:** É a confirmação do crédito do pagamento feito pelo CLIENTE em favor da SAN.
33. **Recursos Configuráveis:** São os recursos computacionais que o cliente pode contratar e configurar a fim de garantir o funcionamento perfeito do seu serviço para atender a demanda de visitantes ou uso.

34. **Requisitos Técnicos Mínimos:** As configurações de *hardware* ou *software* mínimas, de responsabilidade do CLIENTE, para que o Serviço funcione em um nível de bom desempenho e de acordo com boas práticas do mercado.
35. **Restore:** Consiste em recuperar uma cópia de segurança que foi realizada, podendo permitir, em determinadas circunstâncias, o resgate do conteúdo do CLIENTE, seja parcial ou total, em caso de falha do disco rígido ou perda de dados.
36. **Senha:** É uma cadeia de caracteres alfanuméricos, de definição e uso exclusivo do CLIENTE, que permite o acesso aos sistemas eletrônicos da SAN pertinentes ao Serviço contratado.
37. **Serviço(s) ou Serviço(s) de Valor Adicionado (SVA):** É a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações (ANATEL – resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999).
38. **Serviços provisionados na SAN:** Serviços que são armazenados, executados ou utilizados pelo CLIENTE a partir de estruturas de propriedade da SAN.
39. **Serviços provisionados em Terceiros:** Serviços que são armazenados, executados ou utilizados pelo CLIENTE a partir de estruturas de propriedade de terceiros à SAN.
40. **Servidor:** Significa o conjunto ou equipamento de *hardware* utilizado para o armazenamento de Conteúdos. Podendo hospedar várias Instâncias Computacionais virtuais.
41. **Site SAN:** É a página oficial da SAN na rede mundial de computadores (*internet*), de domínio público e acessível através dos endereços <http://www.saninternet.com> e <http://www.saninternet.com.br>, o qual foi concebido com a finalidade de fornecer um amplo conjunto de informações acerca dos Serviços contratados junto à SAN pelo CLIENTE.
42. **Software:** São os programas que são instalados nos *hardwares* para executarem rotinas ou atividades que resultam nos Serviços percebidos pelo CLIENTE.
43. **Tempo de Atendimento do Ticket:** Tempo em que a primeira Interação de Atendimento é realizada em um *Ticket* a partir do seu registro na Área do Cliente.
44. **Tempo de Solução do Ticket:** Tempo em que o *Ticket* é resolvido e seu atendimento é encerrado.
45. **Ticket:** É o registro do atendimento do CLIENTE identificado através de Protocolo fornecido no momento do atendimento. No *ticket* é registrado o histórico de um atendimento.

II - DAS PREMISSAS

Considerando que a SAN é empresa prestadora de serviços de informática como PSI (Provedora de Serviços de Internet), que tem como objetivo principal entregar soluções que facilitem o dia-a-dia dos seus CLIENTES através da otimização de processos de negócios baseada em uma plataforma segura, customizada e integrada;

Considerando que a generalidade dos serviços de informática com PSI envolve situações de complexidade que requerem para o perfeito desenrolar da relação comercial entre a SAN e seu CLIENTE o estabelecimento de normas claras para reger da forma mais completa possível a referida relação;

Considerando que o intuito primordial da SAN é prestar Serviço de Qualidade oferecendo o máximo de esclarecimento e satisfação ao seu CLIENTE (pessoa física ou pessoa jurídica);

Por fim, considerando as situações acima referidas torna-se imprescindível a confecção de um Contrato que fixe as normas gerais de conduta a serem observadas por ambas as partes da relação negocial, nos termos que seguem:

1 – DO OBJETO DO CONTRATO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente Contrato regula a prestação de Serviços de Valor Adicionado por parte da SAN, nos termos da Resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999, expedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

CLÁUSULA SEGUNDA - O presente Contrato tem por objeto o estabelecimento de normas gerais, aplicáveis a todos os Serviços prestados pela SAN a seus CLIENTES, visando conferir uma regulação completa, clara e objetiva acerca das questões centrais envolvidas na relação negocial.

Parágrafo único - O presente Contrato não se presta, por si só, a servir de termo de contratação de qualquer dos Serviços prestados pela SAN.

CLÁUSULA TERCEIRA - A forma de contratação dos Serviços prestados pela SAN se dará mediante manifestação de aceite a este Contrato e a Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico para cada espécie de Serviço. O aceite pode se dar por uma das seguintes formas:

- a) Aceite expresso: ocorre quando o CLIENTE manifesta expressamente o Aceite aos termos deste Contrato e a Confirmação Contratual/ Termo Aditivo do Serviço contratado, devendo ser entendido como tal a manifestação aceite verbal, a manifestação de aceite escrito, dentre outros;
- b) Aceite tácito: ocorre quando o CLIENTE pratica qualquer ato que revele a vontade de contratar, como, por exemplo, o pagamento ou a utilização do Serviço.

§1º - Independente da forma pela qual o CLIENTE manifeste o aceite, a SAN enviará ao e-mail principal ou ao e-mail do CLIENTE na SAN a Confirmação Contratual/Termo Aditivo.

§2º - As regras constantes neste Contrato juntamente com aquelas constantes no Termo de Uso relativo a cada Serviço regeirão a relação negocial estabelecida entre a SAN e o CLIENTE.

CLÁUSULA QUARTA – O rol de Serviços prestados pela SAN está disposto no Site SAN, não sendo este rol exaustivo nem imutável, podendo ser ampliado sempre que a SAN passe a prestar algum novo Serviço, ou restringido, quando a SAN deixar de prestar algum deles.

§1º – A ampliação ou restrição do rol de Serviços prestados pela SAN não dependerá de prévia comunicação ou notificação ao CLIENTE.

§2º - Os Serviços de que trata esta cláusula serão contratados através da Confirmação Contratual/Termos Aditivos específicos para cada um deles, os quais, a par das normas gerais aqui previstas e aplicáveis a todos eles, preverão as regras específicas aplicáveis a cada um dos Serviços objetos da contratação.

§3º - Os Serviços prestados pela SAN poderão ser contratados individualmente ou em conjunto com qualquer combinação entre eles, sendo que a compatibilidade desta combinação é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

CLÁUSULA QUINTA– O Termo de Uso dos Serviços e as Políticas da SAN disponíveis no Site SAN são parte integrante do presente Contrato e poderão, a critério da SAN, sofrer modificações independentemente de notificação ao CLIENTE e de necessidade de alteração do presente Contrato.

2 - DA FORMA E DOS MEIOS DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUSULA SEXTA– Os Serviços prestados pela SAN, que abrangem os Serviços provisionados na SAN e Serviços Provisionados em Terceiros, podem ser contratados das seguintes formas, desde que haja disponibilidade:

- a) Serviços Recorrentes – que são prestados mensalmente de forma recorrente e automática;
- b) Serviços Eventuais – que são serviços prestados por evento;
- c) Serviços Programados – que são Serviços prestados com data de início e fim previstos no ato da contratação;

- d) Serviços com Venda a Crédito Antecipado – que são os Serviços prestados a partir da aquisição de créditos pelo CLIENTE.

§1º - Os Serviços Recorrentes serão prestados mensalmente, ainda que a forma de pagamento escolhida não seja a mensal.

CLÁUSULA SÉTIMA - Os Serviços prestados pela SAN poderão ser contratados por intermédio de equipe de vendas própria ou por equipe terceirizada, esta quando oficialmente autorizada pela SAN.

É facultada ao CLIENTE a escolha do meio de contratação que melhor lhe atenda, podendo contratá-la:

- a) Por telefone;
- b) De forma presencial;
- c) Pelos meios eletrônicos disponíveis.

§1º - O CLIENTE se obriga a informar, no momento da contratação, um endereço eletrônico de *e-mail* que, a partir de então, passará a ser considerado o *e-mail* principal, a fim de que a SAN possa manter contato e repassar informações relativas à contratação do Serviço.

CLÁUSULA OITAVA - A SAN se reserva o Direito de vender Serviços através de canais de venda, sejam eles diretos ou indiretos, com preços e promoções diferentes das indicadas no *Site* SAN.

3 - DO PRAZO DO CONTRATO E DA RENOVAÇÃO

CLÁUSULA NONA – O Serviço, que será sempre contratado por meio de aceite a este Contrato e a Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico, será ativado/disponibilizado para a efetiva utilização pelo CLIENTE dentro de um prazo específico para cada Serviço, prazo este que estará expresso no respectivo Termo de Uso específico do Serviço contratado.

§1º - O prazo específico para a efetiva ativação/disponibilização dos Serviços passará a ser computado a partir do momento em que a SAN registrar o Processamento do Pagamento da Taxa de Ativação, quando houver, ou, em não havendo, do Processamento do Pagamento da primeira parcela, tendo em vista que o Processamento destes Pagamentos pela SAN é pressuposto para a produção do Serviço.

§2º - No caso previsto no §1º desta cláusula, a SAN enviará ao CLIENTE um *e-mail* informando que o Serviço está à disposição para utilização.

§3º - A SAN, a seu exclusivo critério, poderá ativar/disponibilizar o Serviço imediatamente, no ato da contratação, independentemente do Processamento do Pagamento da taxa de ativação e/ou da primeira parcela. Neste caso, o marco inicial da vigência do período contratual será o momento da ativação/disponibilização.

CLÁUSULA DEZ - O prazo de vigência do Contrato será:

- a) por prazo indeterminado, caso não haja acordo entre as partes que indique período de vigência diverso; ou
- b) pelo período acordado entre as partes no momento da contratação; ou
- c) pelo período de fidelidade previsto na contratação agraciada por promoções ou descontos especiais.

CLÁUSULA ONZE – Nos casos previstos nas letras “b” e “c” do caput da cláusula anterior, o prazo da contratação da prestação do Serviço será automaticamente renovado, passando a vigorar por prazo indeterminado, a partir do momento em que, expirado o período de contratação inicialmente fixado, o CLIENTE efetive o pagamento da parcela subsequente a do término do período da contratação ou, então, continue utilizando o Serviço.

4 – DO PREÇO, DO REAJUSTE, DAS PROMOÇÕES E DOS DESCONTOS

4.1 – DO PREÇO

CLÁUSULA DOZE – Os preços relativos ao(s) Serviço(s) prestados pela SAN estão dispostos no *Site* SAN, os quais se aplicam exclusivamente às contratações realizadas através do *Site* SAN.

§1º - O preço a ser pago pelo CLIENTE pelo Serviço contratado constará na Confirmação Contratual/Termo Aditivo.

§2º - As contratações realizadas por meio de canais diferenciados poderão ter preços diferentes daqueles encontrados no *Site* SAN, tudo conforme explicitado nas Políticas da SAN, que estão à disposição do CLIENTE no *Site* SAN.

§3º - Independente do canal utilizado para a contratação o CLIENTE será informado do preço e das características do Serviço contratado.

CLÁUSULA TREZE – Todos os Serviços prestados pela SAN estão sujeitos ao pagamento de Taxa de Ativação, podendo, em determinadas situações definidas pela SAN, a seu exclusivo critério, o CLIENTE ser isento do pagamento da referida Taxa.

CLÁUSULA QUATORZE – Todos os Serviços disponibilizados e prestados pela SAN aos CLIENTES do Brasil serão cobrados em moeda corrente nacional.

Parágrafo único - Os preços cobrados de CLIENTES do Exterior serão convertidos, mensalmente, observando-se para referida conversão o câmbio oficial do Dólar Americano praticado no dia do faturamento do Serviço.

4.2 – DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUINZE – O preço do Serviço contratado será reajustado sempre na competência do mês de janeiro de cada ano, pelo índice IGP-M ou outro que o vier a substituir no Brasil.

§1º – Para fins de reajuste será considerado o período acumulado nos últimos 12 meses.

§2º - Estão também sujeitos à atualização monetária referida no caput os Serviços contratados por meio de promoções oferecidas pela SAN.

CLÁUSULA DEZESSEIS – Nos casos de Serviços Provisionados em Terceiros, além do reajuste previsto na cláusula anterior, poderão incidir outros conforme determinação dos órgãos competentes.

CLÁUSULA DEZESSETE– Nos preços indicados na Confirmação Contratual/Termo de Serviço de cada Serviço estão incluídos os tributos incidentes sobre a prestação dos Serviços, a receita e/ou o faturamento. Caso sejam criados tributos ou forem modificadas as alíquotas dos tributos atuais ou, ainda, se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos ou se de qualquer forma forem majorados ou diminuídos os ônus da SAN, os preços dos Serviços serão revisados de modo que reflitam tais modificações, devendo a SAN ou o CLIENTE pagar, na fatura subsequente, quaisquer diferenças decorrentes dessa alteração.

CLÁUSULA DEZOITO – No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na suposição de que a economia permanecerá estável e, no que se refere aos recursos e equipamentos importados, de que o câmbio não sofrerá variações relevantes. Na hipótese de ocorrência de fatos ou atos que possam prejudicar o equilíbrio econômico do Contrato, a SAN poderá reajustar os preços em vigor, de modo a preservar o equilíbrio econômico e financeiro do Contrato.

4.3 – DAS PROMOÇÕES E DOS DESCONTOS

CLÁUSULA DEZENOVE – No momento da contratação/repactuação do Serviço, poderão ser oferecidas ao CLIENTE condições promocionais especiais de contratação benefício este que estará sempre condicionado à permanência/fidelidade do CLIENTE, por prazo determinado, ao Serviço contratado.

§1º - Caso ocorra a hipótese referida no caput desta cláusula, a SAN enviará ao *e-mail* principal do CLIENTE uma mensagem informativa contendo todas as informações

relativas à promoção ofertada, bem como as informações relativas às contrapartidas assumidas pelo CLIENTE.

§2º - A vigência do Contrato e do prazo de fidelidade será computado a partir do momento em que o Serviço seja efetivamente disponibilizado para utilização pelo cliente, nos termos previstos na cláusula nona.

§3º - A partir do momento em que o CLIENTE aderir a uma promoção somente poderá rescindir o Contrato, modificar as condições contratadas ou aderir a uma nova promoção relativa ao mesmo Serviço durante o prazo de vigência da cláusula de fidelidade se:

- a) Pagar a multa relativa à quebra da fidelidade contratual; ou
- b) O prazo de fidelidade previsto na nova promoção for maior do que o da fidelidade da promoção inicialmente contratada, não havendo qualquer direito a reembolso relativo às quantias já pagas.

CLÁUSULA VINTE – A SAN poderá, a seu exclusivo critério, oferecer promocionalmente o comodato de produtos, cujas condições estarão reguladas na Confirmação Contratual/Termo Aditivo de contratação do Serviço e/ou em contrato específico.

CLÁUSULA VINTE E UM – A oferta de uma promoção pode ser realizada em benefício de todos os CLIENTES interessados ou, então, em benefício de um grupo restrito de CLIENTES que correspondam a um perfil sempre previamente descrito nos termos da promoção.

Parágrafo único - Para que o CLIENTE se adeque a uma promoção específica, poderá a SAN exigir que ele atenda aos seguintes critérios, dentre outros:

- a) Localização geográfica;
- b) Perfil de consumo;
- c) Tempo de contrato com a SAN;
- d) Valor da mensalidade;
- e) Tipo de pessoa – física ou jurídica;
- f) Combinação de Serviços contratados;
- g) Garantia de fidelidade.

CLÁUSULA VINTE E DUAS – Findo o prazo da promoção contratada pelo CLIENTE, a SAN, imediatamente, regularizará o faturamento passando, a partir de então, a cobrar o valor original (sem descontos) do Serviço objeto do contrato, independentemente de qualquer notificação.

Parágrafo único – A contratação de Serviço promocional não desobriga o CLIENTE do pagamento dos valores respectivos atualizados monetariamente nos termos estabelecidos na cláusula quinze, §2º.

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – A SAN poderá ofertar ao CLIENTE Serviços a título de teste (TRIAL). Neste período de teste, exclusivamente, a SAN não realizará a cobrança do Serviço, podendo, sem prévio aviso, ao final deste período, iniciar a cobrança automática e imediata.

5 – DA FORMA E DA PERIODICIDADE DO PAGAMENTO

5.1 – DA FORMA DE PAGAMENTO

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – O pagamento dos Serviços contratados será feito de acordo com a opção manifestada pelo CLIENTE no momento da contratação na Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico do Serviço. Dentre as formas disponibilizadas pela SAN estão:

- a)** Por boleto de cobrança bancária;
- b)** Por cartão de crédito;
- c)** Por débito em conta corrente;
- d)** Por Gateways de Pagamentos.

Parágrafo único - A SAN se reserva o direito de adotar formas de cobrança diversas das enumeradas no caput, bem como de a seu exclusivo critério, deixar de oferecer ao CLIENTE alguma das formas de cobrança ali referidas, com notificação prévia da alteração.

CLÁUSULA VINTE E CINCO - Eventual pagamento feito de forma diversa das disponibilizadas pela SAN será tida como não realizada, e o CLIENTE será considerado inadimplente sofrendo, em consequência, todas as penalidades advindas do inadimplemento.

5.1.1 – DOS PAGAMENTOS POR MEIO DE BOLETO DE COBRANÇA BANCÁRIA

CLÁUSULA VINTE E SEIS – Caso o CLIENTE opte pelo pagamento por meio de boleto de cobrança bancária, a SAN enviará o boleto para o endereço de *e-mail* informado pelo CLIENTE. O CLIENTE, desde já, manifesta sua concordância em receber o boleto bancário e o aviso de cobrança por via eletrônica (*e-mail*).

Parágrafo único – Os boletos de cobrança bancária estarão também disponíveis ao CLIENTE na Área do Cliente.

CLÁUSULA VINTE E SETE – O boleto de cobrança bancária deve ser pago pelo CLIENTE dentro do prazo de vencimento, sob pena de aplicar-se a ele todos os ônus relativos à inadimplência e ao Bloqueio dos Serviços.

5.1.2 – DOS PAGAMENTOS POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO

CLÁUSULA VINTE E OITO – Caso o CLIENTE opte pelo pagamento por meio de cartão de crédito, estará ele obrigado a fornecer e manter atualizados todos os dados referentes ao cartão de crédito, sendo que o Processamento do Pagamento na SAN ocorrerá apenas após a autorização da operação pela operadora do cartão.

§1º - O CLIENTE declara-se ciente de que ao realizar a opção de pagamento via cartão de crédito e ao fornecer os dados do referido cartão concederá uma autorização permanente à SAN para que todas as cobranças decorrentes do Serviço contratado sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do Contrato ou até o momento em que o CLIENTE opte por alterar a forma de pagamento.

§2º - O CLIENTE declara-se ciente caso realizar *Chargeback*, a qualquer tempo da vigência do contrato, que a SAN realizará a cobrança do valor estornado com todos os ônus relativos à inadimplência e ao Bloqueio dos Serviços, podendo ainda a SAN limitar a forma de pagamento para esse CLIENTE.

§3º - A SAN manterá em seus registros os dados do cartão de crédito fornecidos pelo CLIENTE, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subseqüentes renovações e pagamento das demais faturas.

§4º - Caso o cartão de crédito utilizado não seja de propriedade do CLIENTE, assume este, plena e total responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

CLÁUSULA VINTE E NOVE – Caso a operadora do cartão de crédito não autorize, por qualquer razão, o pagamento relativo às parcelas do Serviço contratado, a SAN enviará um *e-mail* informando o ocorrido para que o CLIENTE possa regularizar seu pagamento.

CLÁUSULA TRINTA - Corre por conta exclusiva do CLIENTE a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, nas seguintes hipóteses:

- a) Na hipótese de não desejar a renovação do contrato, devendo esta situação ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias anteriores ao término do contrato;
- b) Na hipótese de pretensão de alteração da forma de pagamento.

5.1.3 – DOS PAGAMENTOS POR MEIO DE DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA

CLÁUSULA TRINTA E UM – Caso a opção do CLIENTE seja a de pagamento por meio de débito automático em conta bancária, deverá ele fornecer e manter atualizados os dados referentes à conta bancária na qual deverá ocorrer o débito automático sendo que o Processamento do Pagamento na SAN ocorrerá apenas após a confirmação da compensação do crédito.

§1º - O CLIENTE declara-se ciente de que ao realizar a opção pelo débito em conta bancária como forma de pagamento e ao fornecer os dados da conta está concedendo uma autorização permanente à SAN para que todas as cobranças decorrentes do Serviço contratado sejam debitadas na aludida conta, até a extinção do contrato ou até o momento em que o CLIENTE opte por alterar a forma de pagamento.

§2º - O CLIENTE declara-se ciente caso realizar *Chargeback*/Contestação, a qualquer tempo da vigência do contrato, que a SAN realizará a cobrança do valor estornado com todos os ônus relativos à inadimplência e ao Bloqueio dos Serviços, podendo ainda a SAN limitar a forma de pagamento para esse CLIENTE.

§3º - A SAN manterá em seus registros os dados da conta bancária fornecida pelo CLIENTE, ficando expressamente autorizada a utilizá-la para as subseqüentes renovações contratuais e para o pagamento das demais faturas.

§4º - Caso a conta bancária utilizada não seja de titularidade do CLIENTE, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular da conta pela utilização levada a efeito.

CLÁUSULA TRINTA E DOIS – Caso o banco não autorize, por qualquer razão, o pagamento relativo às parcelas do Serviço contratado, a SAN enviará um *e-mail* informando o ocorrido para que o CLIENTE possa regularizar seu pagamento.

Parágrafo único - Caso o CLIENTE opte pela manutenção do débito em conta bancária como forma de pagamento, fica ciente desde já que o pagamento das despesas decorrentes da retransmissão do débito pela SAN será de sua inteira responsabilidade.

CLÁUSULA TRINTA E TRÊS - Corre por conta exclusiva do CLIENTE a obrigação de solicitar a cessação dos débitos na conta bancária nas seguintes hipóteses:

- a) Na hipótese de não desejar a renovação do contrato, devendo esta situação ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias anteriores ao término do contrato;
- b) Na hipótese de pretensão de alteração da forma de pagamento.

5.1.4 – DO PAGAMENTO DA TAXA DE ATIVAÇÃO E/OU PRIMEIRA PARCELA

CLÁUSULA TRINTA E QUATRO - O início da produção do Serviço contratado somente se dará após o Processamento do Pagamento da Taxa de Ativação, quando houver, ou, em não havendo, do Processamento do Pagamento da primeira parcela pela SAN, que ocorre com a identificação da efetiva compensação do crédito do boleto, ou com a autorização da operadora do cartão de crédito, ou ainda, com a confirmação do débito na conta bancária indicada pelo CLIENTE.

Parágrafo único – A SAN, a seu exclusivo critério, poderá iniciar a produção do Serviço independentemente do Processamento do Pagamento da Taxa de Ativação e/ou da primeira parcela.

5.2 – DA PERIODICIDADE DO PAGAMENTO

CLÁUSULA TRINTA E CINCO – O CLIENTE, em contraprestação ao Serviço contratado, pagará à SAN o preço constante na Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico do respectivo Serviço nas periodicidades ali referidas.

Parágrafo único - Fica ao exclusivo critério da SAN a definição das opções de periodicidades (mensal, trimestral, semestral, etc) que colocará à disposição do CLIENTE para o pagamento de cada um dos Serviços que oferece.

CLÁUSULA TRINTA E SEIS – A prestação dos Serviços Recorrentes será sempre mensal, independente da periodicidade dos pagamentos.

6 – DA INADIMPLÊNCIA E DO BLOQUEIO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

CLÁUSULA TRINTA E SETE – O CLIENTE incorrerá imediatamente em mora se inadimplir com quaisquer valores ou parcelas devidas à SAN, o que ocorrerá independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

CLÁUSULA TRINTA E OITO – O não Processamento do Pagamento em prazo igual ou superior a 10 dias corridos após o vencimento da parcela dará à SAN o direito de bloquear parcialmente, a seu exclusivo critério e independentemente de aviso de Bloqueio, a prestação do Serviço contratado.

§1º - As restrições decorrentes do Bloqueio estarão descritas no Termo de Uso específico de cada Serviço e não impedirão a cobrança do valor total das parcelas vincendas;

2º – Uma vez processado o pagamento do título que gerou o Bloqueio do Serviço, a SAN reserva-se o direito de realizar o Desbloqueio em prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas a partir da data do Processamento do Pagamento;

§3º – A SAN poderá ainda, a seu exclusivo critério, realizar o Desbloqueio provisório do Serviço quando entender oportuno, podendo retornar ao Bloqueio na falta de Processamento do Pagamento do título que deu causa a situação inicial.

CLÁUSULA TRINTA E NOVE – O não Processamento do Pagamento nos prazos a seguir especificados, contados do vencimento da primeira parcela em atraso, dará causa à rescisão deste Contrato e da respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo do Serviço, independentemente de qualquer aviso ou notificação, ressalvando-se, em qualquer hipótese, o direito da SAN ao recebimento das parcelas vencidas e não pagas:

- a) No prazo de 90 dias corridos, nos casos de Serviços Provisionados na SAN;
- b) No prazo estabelecido no Termo de Uso, nos casos de Serviços Provisionados em Terceiros.

Parágrafo único – Rescindido o Contrato e a respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo do Serviço, a SAN desativará definitivamente, sem a possibilidade de recuperação, todos os dados do CLIENTE correspondentes a Confirmação Contratual/Termo Aditivo rescindido.

CLÁUSULA QUARENTA - A não verificação do pagamento dentro do prazo estabelecido contratualmente autoriza a SAN a inscrever o nome e demais informações do CLIENTE nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

CLÁUSULA QUARENTA E UM– Em caso de mora incidirão automaticamente, independentemente de qualquer notificação, juros de mora, correção monetária pelo IGP-M, além de multa de 2% sobre o valor do débito.

CLÁUSULA QUARENTA E DOIS – Caso a SAN terceirize a cobrança extrajudicial de seus créditos fica o CLIENTE obrigado a arcar com os custos dessa cobrança. Da mesma forma, em caso de propositura de ação judicial de cobrança, fica o CLIENTE obrigado a pagar, além do principal, as custas processuais e os honorários advocatícios.

7 – DA COMPETÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS TRIBUTOS

CLÁUSULA QUARENTA E TRÊS – A emissão de notas fiscais referentes ao Serviço contratado se dá no mês do respectivo reconhecimento.

§1º - Cada espécie de Serviço, segundo a classificação referida na cláusula sexta, terá como marco de reconhecimento um momento diferenciado, de acordo com a classificação em que se insere:

- a) Os Serviços Recorrentes são reconhecidos em competências mensais;
- b) Os Serviços Eventuais são reconhecidos no ato da prestação do Serviço;
- c) Os Serviços Programados são reconhecidos em competências mensais, dentro do período da sua realização;
- d) Os Serviços com Venda a Crédito Antecipado são reconhecidos na competência da sua utilização.

8 – DO ADITAMENTO CONTRATUAL E DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1 – DO ADITAMENTO CONTRATUAL

CLÁUSULA QUARENTA E QUATRO – O CLIENTE poderá, em qualquer momento da vigência da relação contratual, alterar ou adicionar características ao Serviço contratado, adicionando ao Serviço novos Recursos Configuráveis ou, então, ajustando os volumes

e as quantidades do Serviço já contratado, ou, ainda, contratar novos Serviços, tudo dentro da disponibilidade oferecida para cada Serviço. Toda e qualquer alteração no Serviço contratado obrigará o CLIENTE ao pagamento dos custos de cada alteração.

Parágrafo único - A solicitação de alteração ou adição de características a Serviços já contratados gerará sempre um complemento da Confirmação Contratual/Termo Aditivo das características alteradas ou adicionadas, sem quaisquer reservas ou ressalvas, a todas e a cada uma das condições estipuladas nos respectivos Termos de Uso dos Serviços dispostos no *Site* da SAN.

8.2 – DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUARENTA E CINCO – A solicitação de Cancelamento deverá ser feita para cada Serviço individualmente, eletronicamente e exclusivamente na Área do Cliente.

9 – DA DESCONTINUIDADE E/OU ENCERRAMENTO DA PRESTAÇÃO DE DETERMINADO SERVIÇO PELA SAN

CLÁUSULA QUARENTA E SEIS – A SAN se reserva o direito de a seu exclusivo critério, deixar de prestar determinado Serviço.

§1º – Em ocorrendo a hipótese prevista do caput desta cláusula, a SAN informará a situação ao CLIENTE com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, devendo o CLIENTE, neste mesmo prazo, às suas expensas retirar quaisquer *hardwares*, *softwares*, conteúdos ou bases de dados de sua propriedade hospedados nas plataformas ou estruturas da SAN.

§2º - Caso o CLIENTE não providencie a retirada dos dados referidos no parágrafo 1º desta cláusula no prazo ali estabelecido, poderá a SAN, isenta de qualquer penalidade ou responsabilidade:

- a) Em caso de *Hardware*: desligar e despachar para o endereço do CLIENTE, com frete a pagar;
- b) Em caso de *Software*: tornar indisponível e desinstalar ou apagar os *softwares* não se responsabilizando pelo efeito de cessão ou perda de licenças de uso.
- c) Em caso de Conteúdos ou bases de dados: apagar o conteúdo, não se responsabilizando por qualquer tipo de cópia de segurança para entrega ou disponibilização futura dos dados.

10 – DA RESCISÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA QUARENTA E SETE - São causas de rescisão contratual, além daquelas já estabelecidas neste contrato:

- a) não-cumprimento, pelo CLIENTE, de qualquer das obrigações previstas no item “Do papel e das obrigações do CLIENTE” ou, ainda, a constatação de que não são verídicas as declarações do CLIENTE previstas no item “Declarações do CLIENTE”;
- b) A verificação de irregularidades relativas a dados do CLIENTE junto à Receita Federal, quando se tratar de CLIENTE brasileiro;
- c) A não manifestação de aceite pelo CLIENTE em nova versão contratual e/ou em nova versão da Confirmação Contratual/Termo Aditivo do Serviço contratado, quando imposta pela SAN;
- d) A violação por parte do CLIENTE das políticas da SAN;
- e) O Cancelamento do Serviço por iniciativa do CLIENTE, nos termos na Cláusula quarenta e cinco deste Contrato;
- f) A descontinuidade e/ou o encerramento da prestação de determinado Serviço por parte da SAN.

11 – DA REPRISTINAÇÃO

CLÁUSULA QUARENTA E OITO – Na hipótese de rescisão do presente Contrato e da respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo de Serviço por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CLIENTE, caso os dados não tenham sido apagados (deletados) pela SAN e caso o CLIENTE manifeste expressamente a sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente e pagando as quantias em atraso juntamente com os encargos moratórios, poderá ocorrer, a critério da SAN, a repristinação do Serviço, que voltará a ser prestado e vigorará em todos os expressos termos constantes deste Contrato e da Confirmação Contratual/Termo Aditivo referente ao Serviço.

12 – DO PAPEL E DAS OBRIGAÇÕES DA SAN

Constituem obrigações da SAN, além daquelas já previstas neste Contrato e na respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico de cada Serviço:

CLÁUSULA QUARENTA E NOVE – A SAN se obriga a prestar o Serviço objeto da contratação da forma e nos limites especificados na Confirmação Contratual/Termo Aditivo e de acordo com o previsto no Termo de Uso de cada Serviço.

Parágrafo único – A SAN adotará todas as medidas que estiverem ao seu alcance para evitar a ocorrência de eventuais prejuízos ao funcionamento do Serviço contratado.

CLÁUSULA CINQUENTA – A SAN se reserva o direito de ofertar o Serviço específico denominado Suporte Técnico que terá como objeto/finalidade estipular o Tempo de

Atendimento do *Ticket* registrado e/ou estipular o Tempo de Solução do *Ticket* registrado.

CLÁUSULA CINQUENTA E UM - A SAN não oferecerá qualquer tipo de atendimento, registro ou solução para serviços prestados por terceiros e não disponibilizados pela

SAN, em especial de *Hardwares* ou *Softwares* que não façam parte da oferta ou, ainda, da especificação técnica expressa no Termo de Uso de cada Serviço contratado.

CLÁUSULA CINQUENTA E DOIS – Os Serviços contratados poderão, eventualmente, sofrer interrupções ocasionadas por:

- a) necessidade de manutenções técnicas e/ou operacionais, que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;
- b) situações de caso fortuito ou de força maior;
- c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;
- d) interrupção ou suspensão dos Serviços prestados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações;
- e) ocorrência de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet.

Parágrafo único - A SAN não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes das interrupções relacionadas aos eventos previstos no caput desta cláusula.

CLÁUSULA CINQUENTA E TRÊS – A SAN informará ao CLIENTE, com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, acerca de interrupções na prestação do Serviço contratado, necessárias para fins de ajustes técnicos ou de manutenção, referidos ao item ‘a’ do caput anterior, que demande mais de 06 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do Serviço.

§1º - As interrupções de que trata o caput desta cláusula serão realizadas, preferencialmente, mas não obrigatoriamente, entre as 00:00h e as 06:00h.

§2º - As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram na operacionalidade do Serviço, referidas no item ‘a’ do caput da cláusula anterior, ficando, portanto, dispensadas de prévio aviso as interrupções que ocorram por motivos técnicos decorrentes de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do Serviço contratado, bem como aquelas que ocorram em razão das situações previstas nos itens ‘b’, ‘c’, ‘d’, e ‘e’ do caput da cláusula anterior.

CLÁUSULA CINQUENTA E QUATRO – Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento de um Serviço e aqueles determinados por motivo de segurança, decorrentes de vulnerabilidades detectadas ou qualquer tipo

de ação de terceiros, as interrupções serão imediatas, não dependerão de prévia comunicação e perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos Problemas.

Parágrafo único – Em ocorrendo a situação prevista no caput desta cláusula a SAN estará desobrigada a efetuar qualquer ressarcimento ao CLIENTE.

CLÁUSULA CINQUENTA E CINCO – Em caso de superveniência de denúncia no sentido de que o CLIENTE esteja utilizando o Serviço para a prática de atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros aplicam-se as disposições contidas na cláusula cento e onze e cento e doze do item “Da responsabilidade pelos conteúdos publicados”.

CLÁUSULA CINQUENTA E SEIS – A SAN somente estará obrigada a efetuar o *Backup* dos conteúdos relativos aos Serviços quando haja expressa disposição neste sentido na respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo ou no Termo de Uso do Serviço, ou, ainda, quando este for contratado como Serviço específico.

CLÁUSULA CINQUENTA E SETE – Fica a SAN autorizada a acessar os arquivos, *Softwares* e dados pertencentes ao CLIENTE e existentes no Servidor sempre que esse acesso for necessário, determinado e/ou conveniente.

CLÁUSULA CINQUENTA E OITO – Fica a SAN autorizada a monitorar, analisar e tratar dados ou informações do CLIENTE que trafeguem na sua estrutura, com a finalidade de controlar as características de segurança, realizar análise de capacidade e de desempenho, gerar relatórios, incrementar as características, o ganho de produtividade, a oferta de novas opções de configuração ou o tipo dos Serviços prestados.

13 – DO PAPEL E DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

Constituem obrigações do CLIENTE, além daquelas já previstas neste Contrato e na Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico de cada Serviço:

CLÁUSULA CINQUENTA E NOVE – O CLIENTE se obriga a pagar com pontualidade o preço devido pela utilização do Serviço contratado.

CLÁUSULA SESENTA – O CLIENTE se obriga a prestar informações válidas e verdadeiras no ato da contratação e manter sempre atualizadas referidas informações, incluindo as de troca de endereço eletrônico de *E-mail*, sob pena de, em não o fazendo, considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados no cadastro.

Parágrafo único - O CLIENTE assume toda a responsabilidade por eventuais prejuízos que venha a sofrer em decorrência do não cumprimento da obrigação estabelecida no caput desta cláusula.

CLÁUSULA SESENTA E UM – Considerando que o Serviço do Cliente é hospedado em uma Instância Computacional limitada à configuração contratada pelo CLIENTE, é obrigação deste acompanhar e gerenciar o uso do Serviço na Área do Cliente, assim como contratar as configurações necessárias para o seu perfeito funcionamento.

CLÁUSULA SESENTA E DOIS – O CLIENTE se obriga a utilizar o Serviço contratado junto a SAN na forma estabelecida no presente Contrato, na respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo, no Termo de Uso e nos termos da Lei, comprometendo-se, ainda, a:

- a) Não praticar, por si ou por terceiros, atos que violem a Lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros;
- b) Não veicular ou armazenar por si ou por terceiros, com ou sem fins lucrativos, conteúdo ilegal, imoral ou antiético;
- c) Não obter ou tentar obter acesso não autorizado a outra conta, anfitrião ou rede;
- d) Abster-se de tentar obter Senhas e dados de terceiros sem prévia e expressa autorização destes;
- e) Não interceptar ou monitorar qualquer material a partir da rede da SAN que não esteja expressamente endereçada ao CLIENTE. Não acessar, alterar e/ou copiar arquivos de terceiros sem prévia e expressa autorização destes;
- f) Não transmitir pela rede, interna e/ou externa, qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo vírus, “worm”, spam, ou qualquer outro de natureza similar que a SAN, a seu critério, verifique e julgue como estando em desacordo com as Políticas, disponível no Site SAN;
- g) Não hospedar na infraestrutura da SAN softwares ou códigos piratas ou que, de qualquer forma, violem o direito autoral ou a autorização do seu proprietário.

CLÁUSULA SESENTA E TRÊS – O CLIENTE responsabiliza-se pela prática das condutas vedadas referidas nas letras “a” a “g” da cláusula anterior, bem como por quaisquer outras ali não descritas que tenham conteúdo ilegal, imoral ou antiético, praticadas por intermédio do Serviço contratado, já que a SAN não realiza acessos ou acompanhamento do conteúdo e dos dados transmitidos ou armazenados pelo CLIENTE.

Parágrafo único – O CLIENTE desde já reconhece a sua responsabilidade exclusiva de indenizar a SAN, de forma plena e regressiva, caso esta sofra condenação judicial ou administrativa decorrente da prática pelo CLIENTE de qualquer dos atos referidos no caput desta cláusula.

CLÁUSULA SESENTA E QUATRO – O CLIENTE se obriga a acompanhar atentamente todas as modificações ocorridas no decorrer do período da contratação nos documentos oficiais da SAN, os quais estão sempre disponíveis para consulta no Site SAN.

CLÁUSULA SESSENTA E CINCO – O CLIENTE declara estar ciente de que caso a SAN constate que o programa ou componente cuja instalação foi solicitada pelo CLIENTE não esteja validamente licenciado, fica assegurado à SAN o direito de promover a desinstalação do referido programa ou componente, independentemente de aviso ou notificação, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva do CLIENTE pela utilização de *Software* não licenciado ou “pirata”.

14 – DAS COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES

CLÁUSULA SESSENTA E SEIS – Os contatos e/ou simples comunicações entre as partes, relativos a assuntos atinentes ao Serviço contratado, se darão através da Central de Serviços da SAN, nos termos da cláusula nonagésima primeira.

CLÁUSULA SESSENTA E SETE – O canal oficial de comunicação e divulgações de informações da SAN é o *Site* SAN.

CLÁUSULA SESSENTA E OITO – O CLIENTE declara, desde já, que aceita receber no endereço de *E-mail* Principal outras comunicações oficiais da SAN, incluindo, mas não se limitando, a avisos técnicos, avisos comerciais, avisos financeiros, avisos de manutenção preventiva, de manutenção preditiva ou de manutenção corretiva.

§1º - Qualquer alteração de endereço de e-mail por parte do CLIENTE deverá ser informada à SAN na Área do Cliente, a fim de que o cadastro do CLIENTE se mantenha sempre atualizado. Caso o CLIENTE se omita em informar o novo endereço eletrônico todos os avisos enviados para o endereço existente no cadastro da SAN serão considerados válidos.

§2º - Caso o CLIENTE venha a cadastrar novos endereços de *e-mail* de contato para o fim de receber informações sobre assuntos específicos assume desde já total responsabilidade sobre o recebimento dos *e-mails*, cabendo a SAN, exclusivamente, o controle do cadastro do *E-mail* Principal.

15 – DAS DECLARAÇÕES DO CLIENTE

CLÁUSULA SESSENTA E NOVE - O CLIENTE declara estar ciente de que é responsável pela preservação e proteção adequada de seus dados e conteúdo, bem como ser de sua responsabilidade a realização **das cópias de segurança que entender necessárias (Backup)**.

CLÁUSULA SETENTA – O CLIENTE declara ter personalidade e capacidade jurídica para contratar Serviços junto à SAN.

§ 1º - O CLIENTE declara estar ciente de que, ao contratar com a SAN, estará obrigado a preencher um cadastro no qual informará todos os dados pessoais ali solicitados, bem como e necessariamente um endereço eletrônico de *e-mail*.

§2º - O CLIENTE declara estar ciente de que, caso preencha o cadastro com informações pessoais falsas, poderá ser responsabilizado civil e criminalmente.

CLÁUSULA SETENTA E UM – O CLIENTE se declara ciente acerca do teor do item “Da utilização de Senhas e da limitação de acesso” e, assim sendo, reconhece ser o único responsável pela forma como são utilizadas as Senhas de sua propriedade, bem como pela forma como são utilizados os Serviços contratados.

CLÁUSULA SETENTA E DOIS – O CLIENTE declara possuir a perícia necessária para a contratação e a utilização dos Serviços prestados pela SAN.

Parágrafo único – O CLIENTE declara que os danos por ele suportados em razão da sua imperícia na utilização do Serviço não gera qualquer responsabilidade para a SAN.

CLÁUSULA SETENTA E TRÊS – O CLIENTE declara ter aptidão técnica e estrutural para realizar todas as alterações de programação que sejam de sua responsabilidade e que se mostrem necessárias em caso de ocorrência de eventos de atualização tecnológica, dentre outras.

CLÁUSULA SETENTA E QUATRO – O CLIENTE declara estar ciente do fato de que a SAN é responsável tão somente pela disponibilização do Serviço contratado apto para funcionamento, não podendo ser responsabilizada, porém, pela desídia do CLIENTE em verificar e providenciar, antes da contratação do Serviço, todos os Requisitos Técnicos Mínimos necessários para o satisfatório funcionamento do Serviço contratado.

Parágrafo único – O fato de o CLIENTE não ter providenciado os Requisitos Técnicos Mínimos necessários ao bom funcionamento do Serviço não impede a contratação e a liberação do Serviço por parte da SAN e não acarreta, em consequência, qualquer direito de ressarcimento ao CLIENTE pelo mau desempenho ou não funcionamento do Serviço.

CLÁUSULA SETENTA E CINCO – O CLIENTE declara estar ciente da complexidade que envolve a rede mundial de computadores (*Internet*) e, em consequência, dos riscos a que está exposto a partir do momento em que passa a utilizar a rede.

CLÁUSULA SETENTA E SEIS – O CLIENTE declara estar ciente dos termos do Acordo do Nível de Serviço estabelecidos no item “Do Acordo de Nível de Serviço e das Paradas para Manutenção”, bem como dos limites existentes na tecnologia e nos processos que compõem o Serviço.

CLÁUSULA SETENTA E SETE – O CLIENTE declara possuir as necessárias licenças para a utilização de todos os *Softwares* de sua responsabilidade e necessários ao bom funcionamento do Serviço contratado, bem como que correrá por sua responsabilidade a obtenção de licença de uso de qualquer outro *Software* que vier a utilizar, assumindo

integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela regularidade de obtenção desses licenciamentos.

CLÁUSULA SETENTA E OITO – O CLIENTE declara estar ciente da possibilidade de ocorrência de falhas na prestação de Serviços e aceita expressamente o risco de sua ocorrência.

CLÁUSULA SETENTA E NOVE – O CLIENTE declara estar ciente do fato de que, para fins de esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada neste instrumento, prevalecerão as definições constantes localizadas no início deste Contrato.

CLÁUSULA OITENTA – O CLIENTE declara que tem conhecimento e que concorda com o fato de que o presente Contrato deve ser interpretado e aplicado em conjunto com as disposições contidas Na Confirmação Contratual/Termos Aditivos de Produtos e Serviços, nos Termos de Uso dos Serviços e nas Políticas disponíveis no *Site* SAN.

CLÁUSULA OITENTA E UM – O CLIENTE declara que tem conhecimento e que concorda com o fato de que as Políticas da SAN, disponíveis no *Site* SAN, bem como o Termo de Uso do Serviço, são parte integrante do presente contrato e que poderão ser alterados, a critério da SAN, sempre que for conveniente.

Parágrafo único – O CLIENTE declara, ainda, que concorda com todas as Políticas da SAN, disponíveis no *Site* SAN.

CLÁUSULA OITENTA E DOIS – O CLIENTE autoriza, desde já, o envio, por parte da SAN, por qualquer meio, inclusive eletrônico, de informações técnicas, operacionais e comerciais relativas aos Serviços oferecidos pela SAN, bem como o envio de formulários de pesquisa, os quais o CLIENTE não fica obrigado a responder.

CLÁUSULA OITENTA E TRÊS – O CLIENTE autoriza desde já a SAN a ceder seus dados pessoais a seus controladores, acionistas, a outras Sociedades das quais a SAN participe ou, ainda, a terceiros.

CLÁUSULA OITENTA E QUATRO – O CLIENTE declara estar ciente de que é responsável pela guarda e integridade dos equipamentos ou *Softwares* eventualmente fornecidos pela SAN para fins de prestação do Serviço contratado, sendo vedada a sua modificação, reorganização, desconexão, reconfiguração, reparação ou mudança, sem a prévia e expressa anuência, por escrito, da SAN.

§1º - O CLIENTE renuncia desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção em relação aos equipamentos ou *Softwares* referidos no caput desta cláusula, obrigando-se, ainda, a devolvê-los ou colocá-los à disposição da SAN em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste decorrente de seu uso normal.

§2º - O CLIENTE declara, ainda, estar ciente de que deverá adotar todas as providências tendentes a evitar que os equipamentos e *Softwares* referidos no caput desta cláusula se tornem objeto de constrição judicial ou extrajudicial originárias de discussões que envolvam o CLIENTE e terceiros.

16 – DA RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS PUBLICADOS

CLÁUSULA OITENTA E CINCO – O CLIENTE assume, com exclusividade e sem restrições ou reservas, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de sua conduta como usuário da Rede Mundial de Computadores (*Internet*) e dos Serviços disponibilizados pela SAN, sendo também responsável pela má utilização dos Serviços contratados e, em particular, a responsabilidade pelos danos que possam derivar da inobservância das obrigações assumidas pelo CLIENTE.

Parágrafo único - O CLIENTE, desde já e sem a imposição de qualquer restrição ou condição, isenta a SAN de toda e qualquer espécie de responsabilidade por atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações na condição de usuário da *Internet* e dos Serviços contratados junto a SAN.

CLÁUSULA OITENTA E SEIS – A SAN não tem acesso ou qualquer forma de controle sobre os conteúdos que o CLIENTE, na condição de usuário e mediante a utilização de qualquer dos Serviços prestados pela SAN, transmite, difunde ou disponibiliza a terceiros.

Parágrafo único - Caso a SAN venha a detectar ou for informada de qualquer conduta praticada e/ou método utilizado pelo CLIENTE que tenha conteúdo ilegal, imoral, antiético, ou ainda, que viole direitos autorais, poderá, a seu exclusivo critério, notificar o CLIENTE para que sane, corrija ou regularize a situação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ou, então, optar por bloquear os Serviços temporariamente ou, até mesmo, rescindir o contrato.

17 – DA UTILIZAÇÃO DE SENHAS E DA LIMITAÇÃO DE ACESSO

CLÁUSULA OITENTA E SETE – Todos os Serviços prestados e/ou Ferramentas disponibilizadas pela SAN poderão exigir o cadastramento e o uso de Senhas, as quais são de única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE.

§1º - O CLIENTE assume ser o único responsável pela atualização/alteração das Senhas de acesso aos Serviços contratados, devendo fazê-lo sempre que entender que essa providência seja necessária à segurança e ao sigilo de suas informações.

§2º - A responsabilidade por permitir o acesso à Senha à pessoa(s) diversa(s) daquela(s) referida(s) no caput desta cláusula é única e exclusiva do CLIENTE, já que a SAN não

possui qualquer ingerência no que se refere ao modo com que o CLIENTE utiliza sua Senha.

§3º - As Senhas a que se refere o caput desta cláusula serão gerenciadas pelo CLIENTE na Área do Cliente.

§4º- A posse da Senha confere a quem a possui amplos poderes de gerenciamento e administração do Serviço contratado, além de amplos poderes para alterar eletronicamente a própria Senha.

§5º - A alteração de Senhas poderá ser realizada eletronicamente, devendo o CLIENTE, contudo, obrigatoriamente, digitar a Senha anterior para autorizar a substituição.

§6º - Nos casos em que o CLIENTE solicitar a alteração de Senha à Central de Serviços, a SAN poderá gerar nova Senha enviando-a para o *E-mail* Principal do CLIENTE.

§7º - A SAN apenas atenderá à solicitação de alteração da Senha do *E-mail* Principal feita pelo CLIENTE mediante a apresentação de documentos que comprovem a legitimidade do requerente para efetivar tal pedido. Confirmadas as informações, a SAN alterará a Senha do *E-mail* Principal.

§8º - A SAN poderá Bloquear o acesso ao Serviço nos casos em que uma tentativa de violação de segurança for detectada por erro repetido da Senha de acesso ao Serviço.

CLÁUSULA OITENTA E OITO – Alguns Serviços permitirão que o responsável cadastrado no momento da contratação possa delegar o acesso total ou parcial do Serviço a outros prepostos.

§1º - Em caso de delegação de acesso total, o beneficiado pela delegação terá amplo acesso à administração e ao gerenciamento do Serviço, podendo, inclusive, delegar total ou parcialmente o acesso ao Serviço a outros prepostos.

§2º- A responsabilidade pela delegação de poderes é sempre única e exclusiva do CLIENTE, já que a SAN não possui qualquer ingerência no que se refere ao modo como o CLIENTE administra, gerencia ou delega o acesso ao Serviço.

CLÁUSULA OITENTA E NOVE – Em caso de disputa pela posse de Senha, o acesso à mesma e, conseqüentemente, a Área do Cliente ou outros *Softwares* de gestão do Serviço permanecerão Bloqueados até o momento em que os interessados cheguem a um acordo.

Parágrafo único - O Desbloqueio da Senha e, conseqüentemente, do Serviço se dará no prazo de 48 (quarenta e oito horas) horas, contadas do momento em que a SAN tomar conhecimento formal dos termos do acordo.

18 – DAS POLÍTICAS DA SAN

CLÁUSULA NOVENTA – A SAN adota diversas Políticas que objetivam esclarecer os direitos, obrigações e responsabilidades dos CLIENTES, a fim de facilitar e viabilizar o uso adequado e o correto e satisfatório funcionamento dos Serviços.

§1º - As Políticas referidas no caput desta cláusula estarão sempre disponíveis para consulta no *Site* SAN e passam a fazer parte integrante do presente Contrato, das Confirmações Contratuais/Termos Aditivos de Serviços e dos Termos de Uso dos Serviços, juntamente e sem prejuízo às cláusulas que compõem referidos Instrumentos.

§2º - É responsabilidade do CLIENTE manter-se sempre informado e atualizado acerca das Políticas disponíveis no *Site* SAN.

§3º - A SAN poderá, sempre que entender necessário e sem o envio de qualquer notificação ao CLIENTE, alterar o conteúdo de qualquer das Políticas já existentes, bem como ampliar ou restringir o rol das Políticas para a inclusão de outras que se mostrem pertinentes ou, então, para a exclusão das que não mais sejam necessárias.

19 – DO RELACIONAMENTO, DO SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO E DO NÍVEL DE PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

CLÁUSULA NOVENTA E UM – A SAN colocará à disposição do CLIENTE uma Central de Serviços para o atendimento e solução de dúvidas, reclamações ou Incidentes relacionados aos Serviços contratados.

§1º - Por meio da Central de Serviços a SAN realizará um atendimento específico para cada tipo ou espécie de Serviço que presta, sempre dentro dos limites da contratação estabelecidos na Confirmação Contratual/Termo Aditivo e de acordo com o previsto no Termo de Uso de cada Serviço.

§2º - Os Canais de Contato, os dias e os horários de funcionamento da Central de Serviços estarão sempre disponíveis no *Site* SAN.

§3º - O CLIENTE poderá optar pelo Canal de Contato com a Central de Serviços que mais atenda às suas necessidades.

§4º - A SAN ofertará pelo menos um Canal de Contato gratuito com a Central de Serviços.

§5º - A SAN poderá cobrar pelo uso ou, ainda, estipular limites de uso para determinados Canais de Contato com a Central de Serviços.

§6º - A partir do momento em que o CLIENTE, através de algum dos Canais de Contato, contatar a Central de Serviços, será efetivado o registro de um *Ticket*, que automaticamente gerará um número de protocolo, com objetivo de garantir a

formalidade do processo e de possibilitar o acompanhamento do andamento do *Ticket* pelo CLIENTE.

§7º - A SAN envidará todos os esforços para atender a todos os *Tickets* registrados pelos CLIENTES na Central de Serviços no menor tempo possível, sem qualquer obrigação de Acordo de Nível de Serviço. Esse tempo poderá ser reduzido ou ampliado em função da demanda de solicitações dos CLIENTES ou, ainda, em decorrência de Problemas, caso fortuito ou de força maior.

§8º - O Tempo de Atendimento do *Ticket* não obriga a SAN ao Tempo de Solução do *Ticket* em caso de ocorrência de eventuais Incidentes ou Problemas.

20 – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E DAS PARADAS PARA MANUTENÇÃO

CLÁUSULA NOVENTA E DOIS – Para os efeitos deste Contrato e das Confirmações Contratuais/Termos Aditivos e dos Termos de Uso específicos de cada Serviço, denomina-se Acordo de Nível de Serviço ou *SLA (Service Level Agreement)* o nível de desempenho técnico proposto pela SAN ao Serviço por ela prestado.

Parágrafo único – O acordo a que se refere o caput não significa diminuição da responsabilidade da SAN, mas, sim, representa um indicador de excelência técnica, já que, em se tratando de informática, não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

CLÁUSULA NOVENTA E TRÊS – A SAN possui condições técnicas e se propõe a manter um nível de *SLA* específico para cada Serviço.

Parágrafo único - Nem todos os Serviços prestados pela SAN estão sujeitos a essa garantia. O Termo de Uso específico de cada Serviço esclarecerá se o Serviço contratado está sujeito à garantia de desempenho (*SLA*), bem como o respectivo percentual do nível de disponibilidade.

CLÁUSULA NOVENTA E QUATRO – A forma de medição do *SLA* será sempre mensal, tendo como termo inicial o 1º (primeiro) dia de cada mês e como termo final o último dia do mês.

CLÁUSULA NOVENTA E CINCO – Tendo em vista o fato de que a *Internet* é um ambiente complexo e, em consequência, a disponibilidade do Serviço como um todo está relacionada a inúmeras variáveis, o percentual de *SLA* previsto para cada Serviço apenas poderá ser garantido pela SAN desde que o CLIENTE observe as obrigações a ele inerentes, relativas às configurações técnicas necessárias ao bom funcionamento do Serviço, previstas neste instrumento e na Confirmação Contratual/Termo Aditivo específico do Serviço contratado.

CLÁUSULA NOVENTA E SEIS – A SAN somente estará obrigada a cumprir a garantia de SLA proposta para o Serviço contratado nos casos em que a interrupção na prestação do Serviço tenha sido injustificavelmente originada na SAN.

CLÁUSULA NOVENTA E SETE – Além dos casos especiais previstos nos Termos de Uso e/ou Confirmação Contratual/Termos Aditivos dos Serviços que estejam sujeitos à SLA, a SAN estará ainda, desobrigada de cumprir a garantia de Desempenho (SLA) nos casos de indisponibilidades justificáveis, dentre as quais destacam-se:

- a) Falha na conexão (“link”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do Serviço, sem culpa da SAN;
- b) Falhas de programação de “site” de responsabilidade do CLIENTE ou, então, sobrecarga no Servidor, causada por programação não otimizada, por parte do CLIENTE;
- c) Furto, roubo ou destruição causada por algum acesso não autorizado;
- d) Situações intempéries de grande monta e outros casos fortuitos ou de força maior;
- e) Interrupções necessárias para fins de atualização do ambiente, ajustes técnicos ou de manutenção que serão informados com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;
- f) Interrupções diárias, necessárias para fins de ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 (dez) minutos, as quais não serão previamente informados e se realizarão, preferencialmente, dentro do intervalo de horário entre 4:00 e 6:00 da manhã;
- g) Intervenções emergenciais, decorrentes da necessidade de preservar a segurança do Servidor, a integridade do ambiente, o desempenho do Serviço ou, ainda, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” e a implementar correções de segurança (*patches*);
- h) Suspensão da prestação do Serviço contratados atendendo à determinação das autoridades competentes ou, então, por descumprimento, pelo CLIENTE, de cláusulas deste instrumento, da Confirmação Contratual/Termo Aditivo do Serviço, do Termo de Uso do Serviço e das Políticas da SAN;
- i) Falhas ou Interrupções em decorrência de insuficiência de recursos de ambiente compartilhado causado a partir do uso excessivo de outros clientes hospedados no mesmo ambiente.

CLÁUSULA NOVENTA E OITO – Caso os Serviços prestados pela SAN sofram indisponibilidades justificáveis nos termos da cláusula noventa e sete, estas indisponibilidades NÃO SERÃO computadas para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA.

Parágrafo único – Em havendo suspensão, cancelamento ou exclusão de qualquer Serviço pelas razões elencadas na cláusula anterior ou por alguma outra razão legítima,



o CLIENTE fica ciente desde já, que eventuais Serviços dependentes do Serviço suspenso, cancelado ou excluído, ficarão fora de operação por serem diretamente dependentes e interligados, não cabendo qualquer reclamação ou indenização de qualquer natureza por parte do CLIENTE.

CLÁUSULA NOVENTA E NOVE – Nos casos em que a SAN não esteja desobrigada de cumprir a garantia de Desempenho (*SLA*), a contagem da interrupção da prestação do Serviço para fins de aplicação da cláusula cem terá início a partir da abertura do *Ticket* pelo CLIENTE, desde que identificado o problema como originado na SAN.

CLÁUSULA CEM – O não atingimento do Acordo de Nível de Serviço proposto pela SAN gerará para o CLIENTE o direito de receber descontos incidentes sobre os valores das mensalidades devidas, nos percentuais abaixo previstos:

- a) 10% nos casos em que o serviço gerenciado pela SAN ficar fora do ar por período superior ao limite máximo de tolerância do SLA estabelecido até 1,5% do tempo, em cada mês civil;
- b) 20% nos casos em que o serviço gerenciado pela SAN ficar fora do ar por período entre 1,6% a 2,5% do tempo, em cada mês civil;
- c) 30% nos casos em que o serviço gerenciado pela SAN ficar fora do ar por período entre 2,6% a 3,5% do tempo, em cada mês civil;
- d) 40% nos casos em que o serviço gerenciado pela SAN ficar fora do ar por período entre 3,6% a 5% do tempo, em cada mês civil.

§1º - Os descontos serão concedidos no momento do pagamento da mensalidade relativa ao mês subsequente aquele em que o *SLA* tenha sido descumprido, e incidirão exclusivamente sobre o valor líquido da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedentes serem integral e regularmente pagos;

§2º - Para fazer valer o direito ao desconto referido nesta cláusula, o CLIENTE deverá encaminhar uma solicitação por escrito à SAN, dentro do prazo de 15 dias a contar da data de abertura do *Ticket*, sob pena de o desconto deixar de ser exigível. A SAN terá o prazo de 15 dias para analisar o pedido e decidir pela concessão ou não do desconto.

CLÁUSULA CENTO E UM – Caso a SAN não atinja, por sua culpa exclusiva, o *SLA* de 95% do tempo em algum mês civil, fica facultado ao CLIENTE pleitear a imediata rescisão do Serviço contratado.

21 – DA OBRIGAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO

CLÁUSULA CENTO E DOIS – Para que seja possível a prestação de um Serviço com um bom nível de qualidade e eficiência, a SAN será obrigada a, com certa periodicidade e atendendo a recomendações dos fabricantes/fornecedores, de Órgãos certificadores ou de Normas Nacionais ou Internacionais ou, ainda, no intuito de atender a normas de

qualidade, realizar alterações, novas implementações ou, ainda, aplicações de Atualizações dos sistemas de *Software* e *Hardware*.

§1º – A realização das atualizações referidas no caput desta cláusula, são imprescindíveis para que a SAN acompanhe a evolução da tecnologia e para que, em consequência, os sistemas continuem a funcionar de maneira satisfatória.

§2º - A aplicação das Atualizações referidas nesta cláusula poderá gerar, durante o período de aplicação, a Intermittência do ambiente ou, ainda, a indisponibilidade total ou parcial do Serviço.

§3º - A aplicação das Atualizações referidas nesta cláusula poderá resultar na necessidade de atualização de recursos técnicos e de programação nos conteúdos do CLIENTE, que ficarão a cargo do CLIENTE. Neste caso, será de inteira responsabilidade

do CLIENTE a realização das correções necessárias para garantir o perfeito funcionamento dos Serviços;

§4º - A SAN não poderá ser responsabilizada por quaisquer prejuízos, inclusive financeiros, que o CLIENTE venha a sofrer em decorrência da aplicação das Atualizações referidas nesta cláusula.

CLÁUSULA CENTO E TRÊS – O CLIENTE será também responsável pela atualização de seus códigos e recursos tecnológicos, a fim de que estes permaneçam compatíveis com o ambiente tecnológico em que se encontra inserido o Serviço contratado.

Parágrafo único – A SAN não poderá ser responsabilizada por eventuais falhas na prestação do Serviço contratado que advenham da desídia do CLIENTE em promover as Atualizações tecnológicas que estejam a cargo do CLIENTE.

22 – DO LIMITE DE USO E DAS MOVIMENTAÇÕES

CLÁUSULA CENTO E QUATRO – A infraestrutura tecnológica que a SAN utiliza para a prestação dos seus Serviços é de sua responsabilidade, podendo utilizar também infraestrutura pertencente a terceiros.

§1º - Para fins de efetiva gestão dessa infraestrutura e de satisfatório funcionamento dos Serviços, a SAN poderá movimentar e modificar quaisquer dos recursos tecnológicos que utiliza, seja aqueles que a ela pertencem, seja os que pertencem a terceiros, de acordo com as suas necessidades.

§2º - Considerando a possibilidade de que surja a necessidade de movimentação e de modificação dos recursos tecnológicos utilizados pela SAN, o CLIENTE deve adotar todas as providências para que o Serviço contratado continue funcionando.

§3º - A SAN não poderá ser responsabilizada por quaisquer falhas que venham a ocorrer na prestação de Serviços que decorram direta ou indiretamente das modificações e movimentações referidas no §1º desta cláusula.

CLÁUSULA CENTO E CINCO – Os Recursos Configuráveis disponibilizados ao CLIENTE pela SAN serão sempre limitados as características da Instância Computacional contratada pelo CLIENTE previstas no Termo de Uso específico do Serviço contratado ou ainda limitados de acordo.

Em caso de inobservância dessa limitação por parte do CLIENTE poderá a SAN propor a alteração da configuração do Serviço ou, ainda, em caso de recusa, Bloquear o uso do Serviço.

Parágrafo único - A SAN não poderá ser responsabilizada por qualquer dano que o CLIENTE venha a sofrer nos casos em que o Serviço sofra degradações, Intermittências ou

mesmo indisponibilidades decorrentes da inobservância da disposição contida no caput desta cláusula.

23 – DA PROTEÇÃO DO AMBIENTE E DA SEGURANÇA

CLÁUSULA CENTO E SEIS – Todos os Serviços prestados pela SAN estão sujeitos ao enquadramento às Normas Internacionais de segurança e à eventual regulação de Órgãos Governamentais e/ou Agências Reguladoras do governo brasileiro que visam garantir a integridade do ambiente computacional.

CLÁUSULA CENTO E SETE – Nos casos em que a contratação de Serviços envolver compartilhamento de estruturas - o que amplia a possibilidade de mau uso dos Serviços por parte de alguns CLIENTES podendo, em consequência, afetar o desempenho dos Serviços dos outros CLIENTES - haverá regras específicas para garantir a segurança do ambiente como um todo, as quais estarão expressas nos Termos de Uso dos Serviços e/ou Políticas da SAN que utilizem essa forma de estrutura.

CLÁUSULA CENTO E OITO – Além das medidas que estarão especificadas nas Confirmações Contratuais/Termos Aditivos dos Serviços, nos Termos de Uso de Serviços e nas Políticas, a SAN fica, desde já, autorizada a adotar, dentre outras, as seguintes providências de prevenção:

- a) Alterar a configuração dos Servidores que dão suporte as Instâncias Computacionais sempre que esta medida se mostre necessária ao seu bom funcionamento;
- b) Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do Servidor;

- c) Alterar o Endereço *IP* de qualquer Servidor ou Instância Computacional, independentemente de qualquer aviso ou notificação;
- d) Remanejar internamente os Serviços hospedados de um para outro Servidor ou Instância Computacional, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do Endereço *IP* do Servidor;
- e) Escanear arquivos periodicamente para identificação de ameaças de phishing ou malware bloqueando a execução desses arquivos no caso de infecção;
- f) Ativar novas regras de segurança nos sistemas de *Firewall* que limitem ou restrinjam o acesso de qualquer Endereço *IP* aos servidores da SAN, do CLIENTE ou de usuários do CLIENTE.

CLÁUSULA CENTO E NOVE – As medidas referidas nas cláusulas cento e sete e cento e oito podem gerar a necessidade de que o CLIENTE providencie a alteração de seus Códigos, Sistemas, Recursos Configuráveis ou outras funcionalidades.

§1º – Sempre que necessário, o CLIENTE é obrigado a realizar, às suas expensas, as alterações referidas no caput desta cláusula.

§2º - A SAN não poderá garantir o pleno funcionamento dos seus Sistemas e nem poderá ser responsabilizada por possíveis falhas, caso o CLIENTE descumpra a obrigação estabelecida no §1º desta cláusula.

24 – DA ABRANGÊNCIA, PERIODICIDADE E DISPONIBILIDADE DAS CÓPIAS DE DADOS - (BACKUP)

CLÁUSULA CENTO E DEZ – A SAN poderá armazenar em seu *Backup* os dados integrantes dos Serviços contratados pelo CLIENTE com o objetivo de conferir maior segurança à prestação dos seus Serviços.

§1º - Os dados armazenados no *Backup* referido no caput deste artigo servem ao único e exclusivo interesse da SAN, sendo destinados para utilização em situações de necessidade de recuperação de dados relativos a Serviços que tenham sofrido algum dano por qualquer causa ou razão.

§2º - Os dados que são copiados pela SAN atendem, única e exclusivamente, às necessidades e aos interesses da SAN e poderão ser informados, a critério da SAN, no Termo de Uso de cada Serviço contratado pelo CLIENTE.

§3º - As periodicidades em que a SAN realiza as cópias de segurança atendem, única e exclusivamente, às necessidades e aos interesses da SAN e poderão ser informadas, a critério da SAN, no Termo de Uso específico de cada Serviço.

§4º - Os dados serão mantidos ou preservados sob a guarda da SAN ou de terceiros por prazos que atendam única e exclusivamente às necessidades e aos interesses da SAN, os

quais poderão ser informados, a critério da SAN, no Termo de Uso específico de cada Serviço.

§5º - As cópias de segurança a que se refere esta cláusula não serão, de regra, fornecidas ou disponibilizadas ao CLIENTE. Excepcionalmente a SAN poderá, caso ainda mantenha as informações que o CLIENTE necessita recuperar em seu *Backup*, fornecer dados ao CLIENTE, desde que haja solicitação por escrito nesse sentido e sempre mediante o pagamento de taxa pela prestação do Serviço Eventual de *Restore* de dados.

§6º - O prazo de realização do *Restore de dados* previsto no §5º desta cláusula e da disponibilização dos dados no local de origem poderá ser definido no Termo de Uso específico de cada Serviço, sendo que o início da contagem do prazo para disponibilização se dará após o Processamento do Pagamento da taxa do Serviço de *Restore* de dados.

§7º - Caso o CLIENTE necessite realizar *Backup* de dados ou de *Restore* de dados em periodicidades diversas daquelas que atendam aos interesses da SAN deverá providenciar a contratação do Serviço específico de *Backup* de dados ou de *Restore* Emergencial prestados pela SAN, ou, então, adotar as medidas que julgar necessárias e cabíveis para a preservação de seus dados e conteúdos.

§8º - O CLIENTE entende expressamente que, independentemente do Serviço contratado, a SAN não realizará, sem contratação específica, a cópia de dados de sua propriedade, como mensagens de correio eletrônico, páginas de *websites*, bancos de dados ou outros arquivos hospedados na infraestrutura da SAN, correndo por conta e risco exclusivos do CLIENTE a adoção das medidas que julgar necessárias e cabíveis para a preservação de seus dados e conteúdo, dentre as quais está a contratação do Serviço de *Backup* disponibilizado pela SAN.

25 – DO ATENDIMENTO ÀS DETERMINAÇÕES DAS AUTORIDADES COMPETENTES

CLÁUSULA CENTO E ONZE – A SAN cumprirá imediatamente toda e qualquer ordem judicial que determine a indisponibilidade do Servidor, de *site* ou de qualquer outro Serviço contratado, independentemente de prévia notificação ao CLIENTE, e adotará, para tanto, todas as medidas necessárias para a desativação, não podendo a SAN ser responsabilizada por qualquer dano que o CLIENTE venha a sofrer.

CLÁUSULA CENTO E DOZE – Na hipótese de a solicitação de retirada do ar do Servidor, de *site* ou de qualquer outro Serviço contratado, ser formulada por qualquer autoridade pública não judicial, como, por exemplo, órgão de proteção ao consumidor, de infância e juventude, de economia popular ou outra que tutele qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo, juridicamente protegido, a SAN cientificará o CLIENTE para que no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua notificação, apresente na

sede da empresa, ordem judicial original determinando/ autorizando a continuidade do funcionamento do Serviço. Transcorrido o prazo sem que o CLIENTE apresente a ordem judicial, o Serviço ficará indisponível, independentemente de novo aviso ou notificação, não podendo a SAN ser responsabilizada por qualquer dano que o CLIENTE venha a sofrer.

CLÁUSULA CENTO TREZE – Os custos decorrentes das situações previstas nas cláusulas cento e onze e cento e doze ficarão a cargo do CLIENTE.

26 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA CENTO E QUATORZE – O presente Contrato e todos as suas Confirmações Contratuais/Termos Aditivos de Serviços, Termos de Uso dos Serviços e Políticas da SAN serão regidos, única e exclusivamente, pelas Leis em vigor na República Federativa do Brasil, inclusive para CLIENTES que residam ou tenham sede no exterior.

CLÁUSULA CENTO E QUINZE – Toda e qualquer alteração de normas e/ou regulamentos oriundos de Órgãos Nacionais e/ou Internacionais seguidas pela SAN passarão a vigorar independente de versionamento do Contrato e da respectiva Confirmação Contratual/Termo Aditivo do Serviço.

CLÁUSULA CENTO E DEZESSEIS – O presente Contrato juntamente com suas Confirmações Contratuais/Termos Aditivos de Serviços, Termos de Uso dos Serviços e todas as Políticas constantes no Site SAN, vinculam legalmente as PARTES, seus representantes legais, seus prepostos e sucessores, seja qual for, no último caso, o título e a forma de sucessão, obrigando a todos a zelar pelo seu fiel e exato cumprimento.

CLÁUSULA CENTO E DEZESSETE – Ainda que alguma cláusula prevista neste Contrato e/ou em qualquer das cláusulas de alguma Confirmação Contratual/Termo Aditivo de Serviço, Termo de Uso do Serviço e Políticas da SAN seja declarada, por decisão judicial transitada em julgado, ilegal, inválida ou de cumprimento não obrigatório, a legalidade, a validade e a obrigatoriedade das demais disposições não serão afetadas e continuarão, em consequência, a produzir todos os seus efeitos jurídicos.

CLÁUSULA CENTO E DEZOITO – A omissão da SAN em exigir o estrito cumprimento, por parte do CLIENTE, de quaisquer cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato ou em qualquer Confirmação Contratual/Termo Aditivo de Serviço, Termo de Uso de Serviço e Políticas da SAN constitui mera tolerância, não caracterizando, em hipótese alguma, renúncia, novação, expressa ou tácita nem transação.

CLÁUSULA CENTO E DEZENOVE – A SAN não poderá ser responsabilizada pelo descumprimento de qualquer obrigação contida no presente Contrato ou em alguma Confirmação Contratual/Termo Aditivo de Serviço, Termo de Uso de Serviço e Políticas da SAN ou pelo atraso no cumprimento dessas obrigações quando referido descumprimento ou atraso tenham sido causados por eventos relacionados a caso



fortuito ou força maior (nos termos do estatuído no artigo 393 do Código Civil Brasileiro – Lei nº 10.406/2002).

CLÁUSULA CENTO E VINTE – Este Contrato não tem o condão de criar qualquer vínculo societário entre as PARTES.

CLÁUSULA CENTO E VINTE E UM – Os títulos empregados para fazer referência às cláusulas deste Instrumento têm cunho meramente ilustrativo, devendo, portanto, em todas as situações, sem exceções, o teor constante das cláusulas prevalecer sobre os títulos.

CLÁUSULA CENTO E VINTE E DOIS – O presente Contrato e as Confirmações Contratuais/Termos Aditivos de contratação de Serviços têm eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, II, do Código de Processo Civil.

CLÁUSULA CENTO E VINTE E TRÊS – O horário padrão a ser utilizado para definir o marco de toda e qualquer operação que decorra da prestação de Serviço pela SAN a seu CLIENTE será o oficial de Brasília – Distrito Federal do Brasil.

27 – DO FORO

CLÁUSULA CENTO E VINTE QUATRO - As PARTES elegem o foro da Comarca de Santo Ângelo – RS para dirimir quaisquer controvérsias que se originem da execução do presente Contrato, das Confirmações Contratuais/Termos Aditivos e dos Termos de Uso, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santo Ângelo, 01 de novembro de 2016.