

Contrato de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud) para clientes em geral

TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

MODELO

O presente Termo de Condições Gerais de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud) ("Termo de Condições Gerais"):

(I) dispõe sobre as condições gerais aplicáveis aos contratos de serviço de disponibilidade e hospedagem de servidor (cloud) firmados entre **DIRECTWEB TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA EIRELI**, com sede na Rua Samuel Morse, nº 74, Conjunto 44, Cidade Monções, CEP 04.5479-060, na Cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.934.897/0001-44 ("DIRECTWEB" ou "Contratada") e a pessoa jurídica identificada e qualificada no Termo de Adesão, conforme adiante definido ("Contratante" e, em conjunto com a Contratada, "Partes"); e

(II) estabelece e regula as referidas condições gerais sob as premissas de que:

(II.1) a Contratada é uma empresa especializada na prestação de serviços no ramo de tecnologia da informação, dentre eles, as soluções em hospedagem de servidores, doravante referidas apenas como "Cloud", e possui capacidade para disponibilizar equipamentos (hardware), banda de internet, serviços correlatos e softwares para utilização pela Contratante na prestação de serviços para seus Clientes, conforme adiante definido;

(II.2) a Contratante, estando interessada em **contratar**, os serviços de Cloud oferecidos pela Contratada cuja prestação é regida pelas condições gerais ora descritas, avaliou o conteúdo deste Termo de Condições Gerais, bem como todas as condições jurídicas e comerciais aplicáveis ao Contrato (conforme abaixo definido), e, **livremente, optou** pela contratação do Plano Cloud (conforme definido abaixo) individualizado e descrito no Termo de Adesão e neste Termo de Condições Gerais, observado o disposto nos Itens II.3 e II.4 abaixo;

(II.3) ao firmar um Termo de Descrição de Serviços, Aceite e Adesão substancialmente similar ao modelo que integra este Termo de Condições Gerais na qualidade de Anexo Único ("Termo de Adesão"), a Contratante **aceita/adere, integralmente e sem ressalvas**, às cláusulas, aos termos e condições do Termo de Adesão e do Termo de Condições Gerais;

(II.4) o Termo de Adesão, preenchido e firmado pelas Partes, em conjunto com o Termo de Condições Gerais, corresponde ao Contrato de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud), válido e regularmente celebrado entre as Partes ("Contrato");

Observado o disposto nas condicionantes preambulares acima (quais sejam, aquelas estabelecidas nos Itens I até II.4 acima), as condições gerais aplicáveis ao Contrato são as seguintes:

Mans

1. DEFINIÇÕES, INTERPRETAÇÃO E ANEXOS

1.1. **Definições.** As Partes acordam que os termos e expressões abaixo, quando empregados ou iniciados em letra maiúscula neste Termo de Condições Gerais, terão os significados a eles atribuídos nesta Cláusula 1.1:

"Afiliada" significa, em relação a qualquer Pessoa, qualquer entidade que, direta ou indiretamente, seja controlada por, controle ou esteja sob o controle comum desta Pessoa, sendo que, para os fins desta definição, entende-se por controle: (a) a titularidade de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) ou mais do capital votante; e/ou (b) o exercício dos direitos de sócio que assegurem, de modo permanente, a maioria dos votos nas deliberações da assembleia geral ou reunião de sócios, o poder de eleger a maioria dos administradores e a direção das atividades sociais;

"Ambiente de Processamento" significa qualquer coleção, entregue pela Contratante à DIRECTWEB, de programas de computador, arquivos de dados e/ou outros sistemas correlatos, incluindo, mas sem se limitar a, quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual e/ou Materiais da Contratante que possam estar contidos em tais programas de computador, arquivos de dados e/ou sistemas.

"Armazenamento" significa os serviços de disponibilidade e armazenamento de dados ou imagens em servidores ou storages compartilhados, localizados em hardwares de propriedade da DIRECTWEB, interligados por meio da Internet e compartilhados de forma dinâmica entre os Clientes.

"Discos" significa o meio físico para o armazenamento de dados.

"Autoridade Governamental" significa qualquer autoridade federal, nacional, supranacional, estadual, municipal, regional, local ou similar, governamental, regulatória, legislativa, judicial ou administrativa, agências reguladoras, filiais, órgãos, repartições, delegacias, ministérios, departamentos, conselhos, representações ou comissões, e autoridades e/ou tribunais, judiciais ou arbitrais, corpo judicial ou administrativo.

"Cliente" significa qualquer terceiro que contrate serviços Cloud revendidos por qualquer Contratante, sendo certo que o Cliente não possui relação jurídica única com a DIRECTWEB e possui relação jurídica única e exclusivamente com a Contratante de quem adquirir os serviços Cloud.

"Usuários" significa qualquer usuário que utilize os serviços contratados pela Contratante.

"Cloud" significa os serviços de disponibilidade e hospedagem em servidores compartilhados, localizados em hardwares de propriedade da DIRECTWEB, interligados por meio da Internet compartilhados de forma dinâmica entre os Clientes.

"Colaboradores" significa, com relação a uma Pessoa, seus sócios, administradores, empregados, prepostos, representantes, administradores, mandatários, agentes, estagiários, contratados e subcontratados em geral.

M. Alves

"Conta DIRECTWEB Cloud Plan" significa a conta de titularidade da Contratante junto a Contratada ou a reunião de configurações e condições ativadas, vigentes e aplicáveis à relação jurídico-comercial mantida entre as Partes como resultado dos Planos Cloud contratados/adquiridos pela Contratante nos termos do Contrato.

MODELO

"Conteúdo do Ambiente de Processamento" significa quaisquer dados eletrônicos, incluindo, sem limitação, os programas (softwares), informações e serviços contidos, exibidos, vinculados, baixados (download) ou acessados por ou através de um Ambiente de Processamento e vínculos (links) contidos dentro de tal Ambiente de Processamento.

"Contratada" ou "DIRECTWEB" significa a DIRECTWEB TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA EIRELI, qualificada no preâmbulo deste Termo de Condições Gerais.

"Contratante" significa a pessoa jurídica contratante dos Serviços, identificada e qualificada no Termo de Adesão.

"Contrato" tem o significado atribuído pelo Item II.4 do preâmbulo deste Termo de Condições Gerais.

"Dado Pessoal" significa todo e qualquer dado relacionado a pessoa natural, identificada ou identificável, incluindo, mas não limitado a números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa natural.

"Data de Ativação" significa a data de início da prestação dos Serviços relativos ao Plano Cloud contratado, conforme indicada no Termo de Adesão.

"Demanda" significa todo e qualquer processo, procedimento, ação, autuação, reclamação ou reivindicação judicial, administrativa ou arbitral.

"DIRECTCloud Plan" significa todos e quaisquer recursos computacionais necessários para criação e utilização de Ambiente de Processamento e de Armazenamento, de propriedade da ou detidos/em uso pela Contratada para prestação dos Serviços contratados em cada Plano Cloud, incluindo, sem limitação, servidores em geral, softwares, sistemas operacionais, entre outros.

"DNS" significa Domain Name System (nome de domínio).

"Escalonamento Automático" significa a funcionalidade de escalonamento de memória e vCPU de forma automática, ou seja, a possibilidade de aumento ou diminuição da memória e da vCPU pela Contratada, independentemente de requerimento da Contratante, quando a memória utilizar atingir o consumo indicado no Painel de Controle Cloud Plan. Tal funcionalidade poderá integrar os Serviços caso selecionada e contratada pela Contratante.

"Flavors" significa definições de Instâncias com capacidades de computação diferentes, vCPU, memória e Armazenamento de uma Instância.

"Informações Confidenciais" tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 9.1.

"Instância" significa um servidor virtual.

"IP" significa Internet Protocol, ou seja, o endereço único na Internet que permite a comunicação entre dois ou mais dispositivos a ela conectados.

"LGPD" significa a Lei 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados.

"Marco Civil da Internet" significa a Lei 12.965/2014.

"Materiais da Contratante" significa (a) qualquer nome de domínio de Web disponibilizado pela Contratante; (b) todo Conteúdo do Ambiente de Processamento; (c) qualquer outra informação ou material disponibilizados pela Contratante à DIRECTWEB, incluindo, mas não se limitando a, todas as modificações, ampliações, trabalhos derivados de tais materiais e programas executáveis.

"Níveis de Serviço" tem o significado atribuído na Cláusula 3.10.

"OpenStack" significa um software de código aberto, capaz de gerenciar os componentes de múltiplas infraestruturas virtualizadas.

"Painel de Controle Cloud Plan" significa a solução disponibilizada pela DIRECTWEB para a Contratante no endereço www.grupodirectweb.com.br, na qual é possível visualizar as configurações atuais da Conta DIRECTWEB Cloud Plan da Contratante, bem como efetuar os ajustes necessários nos indicadores a ela relacionados de forma a otimizar o uso dos recursos colocados pela DIRECTWEB à disposição da Contratante, quando aplicável.

"Parte Receptora" tem o significado atribuído na Cláusula 9.1.

"Parte Relacionada" significa, com relação a uma Pessoa, qualquer sócio ou acionista (seja pessoa natural, jurídica ou ente despersonalizado) ou Afiliada.

"Parte Reveladora" tem o significado atribuído na Cláusula 9.1.

"Partes" significa, no plural, a Contratada e a Contratante, quando referidas em conjunto e, no singular, qualquer delas, quando referidas individual e indistintamente.

"Pessoa" significa qualquer pessoa física ou jurídica, sociedade em comandita por ações, sociedade limitada, associação, fundação, sociedade por ações, consórcio, sociedade em conta de participação, trust, partnership, outros tipos societários, ou outra entidade ou organização, nacional ou estrangeira, com ou sem personalidade jurídica, fundos e clubes de investimento, carteiras administradas, entidades de previdência privada complementar, entidades administradoras de recursos de terceiros, condomínios ou qualquer outra entidade, incluindo, ainda, quaisquer Autoridades Governamentais.

"Planos de Revenda Cloud" significa os planos e modalidades para contratação dos serviços, produtos e atividades (dentre aqueles oferecidos pela Contratada, quais sejam, disponibilidade e hospedagem de servidor, compartilhamento de hardware de forma dinâmica e licenciamento e/ou sub licenciamento de software) oferecidos pela Contratada e efetivamente contratados pela Contratante, os quais estão indicados, descritos e caracterizados no Termo de Adesão.

"Propriedade Intelectual" significa quaisquer direitos sobre patentes, direitos autorais, marcas nominativas, figurativas e/ou mistas, nomes de comércio, identidade visual, conjunto imagem (trade dress), logotipos, desenhos industriais, emblemas, símbolos, títulos e sinais distintivos, sinais de propaganda, métodos, desenhos, projetos, esboços, textos, gráficos, imagens, ilustrações, invenções, códigos-fonte, obras, know how (incluindo sigilos comerciais), slogans, design de produtos, processos de fabricação, domínios de Internet, modelos de utilidade e outros direitos de propriedade industrial e/ou intelectual, assim como os respectivos processos, depósitos e/ou requerimentos referentes a tais direitos; e/ou qualquer outra forma de propriedade intelectual legalmente passível de proteção, de titularidade de determinada Pessoa ou utilizada por esta com o consentimento do titular por meio de licença ou autorização, incluindo, mas não limitado a, softwares e similares e os direitos de que trata a lei aplicável no tocante a softwares e similares.

MODELO

"Remuneração" significa a remuneração a ser paga pela Contratante à Contratada como contraprestação dos Serviços disponibilizados pela Contratada conforme Planos Cloud contratados, observado o disposto na Seção 5 deste Termo de Condições Gerais e o Termo de Adesão.

"Senha" significa a senha alfanumérica de administração que, em conjunto com o login de acesso da Contratante, possibilita o acesso ao Painel de Controle Cloud Plan e à Conta DIRECTWEB Cloud Plan,

"Serviços" significa todos os serviços, soluções e atividades disponibilizados pela Contratada e efetivamente contratados pela Contratante nos termos deste Contrato.

"Servidores Cloud" significa os equipamentos tipo servidor oferecido pela Contratada para disponibilização à Contratante, para revenda de serviços por essa a seus Clientes, a ser hospedado em estrutura própria da Contratada, o qual é dedicado exclusivamente ao Cliente com utilização da memória, disco, processadores, placas de rede e/ou fibra óptica

"Softwares Licenciados" tem o significado atribuído pela Cláusula 2.3.

"Softwares Open Source" significa qualquer software de código aberto, cuja licença e distribuição sejam livres.

"Termo de Adesão" tem o significado atribuído pelo Item II.3 do preâmbulo deste Termo de Condições Gerais

"Tratamento" significa quaisquer operações realizadas com Dados Pessoais, incluindo, mas não limitadas a operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

"vCPU" significa Virtual Central Processing Unit ou Unidade Central de Processamento Virtual.

"Memória" significa área virtual de tratamento de dados pelo servidor Cloud.

"SnapShot" significa uma fotografia instantânea do estado do servidor e/ou volume.

"Trafego" significa fluxo de dados de entrada e saída de um servidor Cloud.

MMS

"Router" significa o gateway entre duas redes.

"Firewall/ Polices" significa regras de permissão de entradas e saídas de dados em portas específicas TCP/IP.

"Load Balance" significa balanceamento de carga entre servidores Cloud.

MODELO

"Chave SSL" significa uma chave criptografada de segurança que permite o acesso seguro ao servidor Cloud .

"Certificado SSL" significa a criptografia de dados para o acesso ao servidor Cloud.

"Backup" significa a cópia e retenção de dados sensíveis para eventual utilização posterior.

1.2. **Interpretação.** Este Termo de Condições Gerais deverá ser regido e interpretado conforme os seguintes princípios e diretrizes:

- (i) os cabeçalhos e títulos deste Termo de Condições Gerais e/ou do Termo de Adesão são exclusivamente destinados para conveniência de referência e não deverão restringir ou afetar o significado das cláusulas ou dos itens aos quais eles são aplicáveis;
- (ii) os termos "inclusive", "incluído", "incluindo" e outros termos similares deverão ser interpretados como se eles fossem seguidos pela expressão "a título meramente exemplificativo", "mas não limitado" ou "entre outros";
- (iii) sempre que exigido pelo contexto, a referência ao singular inclui referência ao plural e vice-versa, e a referência ao gênero masculino inclui referência ao gênero feminino e vice-versa, sem qualquer alteração de significado;
- (iv) exceto se de outra forma expressamente previsto neste Termo de Condições Gerais, as referências a qualquer documento ou outro instrumento deverão incluir todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivos anexos e complementos;
- (v) uma referência a qualquer Pessoa inclui tal Pessoa e todos os seus respectivos herdeiros, cessionários permitidos e outros sucessores, a qualquer título; e
- (vi) em caso de conflitos entre disposições deste Termo de Condições Gerais e as disposições do Termo de Adesão, as disposições do Termo de Adesão deverão prevalecer.

1.3. **Anexo.** Integra este Termo de Condições Gerais, como Anexo Único, a minuta aplicável a qualquer Termo de Adesão.

2. OBJETO

2.1. **Serviços.** Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela Contratada, dos Serviços descritos nos Planos Cloud contratados pela Contratante, incluindo ou não o Escalonamento Automático, conforme indicado no respectivo Termo de Adesão.

MODELO

2.1.1. Cada Plano Cloud disponibilizado pela Contratada permite a criação e utilização de Ambiente de Processamento de serviços Cloud pela Contratante, possibilitando a administração dos dados no Ambiente de Processamento, **sem interferência direta da Contratada**, conforme os termos e as limitações previstos na página de ofertas do Plano Cloud.

2.1.2. Quando o Escalonamento Automático for contratado, o aumento ou diminuição de memória, vCPU, capacidade de Armazenamento e softwares disponibilizados, serão automaticamente ajustados com base na faixa de Flavors disponibilizada pela Contratada no Painel de Controle Cloud Plan.

2.1.3. No caso de contratação de Escalonamento Automático, a Contratada cobrará da Contratante os valores constantes da Painel de Controle Cloud Plan, pelo período utilizado em que o Servidor Cloud operar em capacidade diferente da originalmente contratada, ou seja, operar em modo de Escalonamento Automático.

2.1.4. A Contratante que contratar um Plano Cloud em ambiente Windows e RedHat, declara ter conhecimento e concordar que será cobrado, além do valor da memória, vCPU e Armazenamento, o valor da licença, conforme detalhado no Painel de Controle Cloud Plan.

2.1.5. A Contratante está ciente de que para que seja efetuado o aumento ou a redução de vCPU, memória e Armazenamento há necessidade de desligamento da Instância e criação de outra Instância.

2.1.6. A Contratante responsabiliza-se integralmente pela opção efetuada sobre o sistema operacional dos Servidores Cloud. A Contratante está ciente e concorda que a opção pelo sistema operacional é irreversível e de sua total responsabilidade.

2.1.7. Todos os Planos Cloud terão seus valores atrelados ao efetivo consumo, ou seja, são planos **on demand**, razão pela qual a Contratante somente efetuará o pagamento pelos Serviços efetivamente contratados e utilizados no respectivo período.

2.2. **Planos Cloud.** Os Planos Cloud permitirão à Contratante (a) criar contas; (b) ativar e desativar serviços; (c) controlar os recursos disponibilizados no Painel de Controle Cloud Plan; e (d) criar pacotes de planos de Cloud diretamente a partir das opções disponibilizadas no âmbito do Plano Cloud contratado, por meio do Painel de Controle Direct Cloud Plan, o qual será disponibilizado pela DIRECTWEB e personalizado com o conjunto "look and feel" determinado pela Contratante

2.2.1. O acesso e/ou manutenção do Cloud poderão estar inclusos no Plano Cloud contratado pela Contratante, ou serem contratados pela Contratante como recursos opcionais.

2.2.2. O compartilhamento de hardware de forma dinâmica, conforme oferecido pela Contratada

Memo

em seus Planos Cloud, significa que a Contratante terá exclusividade nos recursos contratados, conforme Plano Cloud contratado; contudo não utilizará, de forma exclusiva, os equipamentos disponibilizados pela Contratada para prestação de Cloud.

2.3. **Licenças de Software.** Visando possibilitar a utilização do Cloud, a Contratante poderá utilizar Softwares *Open Source* e/ou incluir em seu Plano Cloud a licença de um ou mais softwares ("Softwares Licenciados"), hipótese na qual a Contratada outorgará ao Cliente da Contratante, em caráter não exclusivo, a título oneroso, não transferível, licenças de uso de tais Softwares Licenciados (i) que sejam de propriedade da Contratada e/ou (ii) que sejam de propriedade de terceiros que tenham licenciado tais Softwares Licenciados à Contratada e garantido à Contratada o direito de sublicenciá-los.

2.3.1 A Contratante se declara ciente que é expressamente vedado utilizar os Softwares *Open Source* e os Softwares Licenciados para qualquer outro fim que não os expressamente previstos em suas licenças e/ou neste Contrato, e, nesse sentido, os Softwares Licenciados não poderão por quaisquer ou diversos meios, modos e/ou formas ser cedidos, comercializados, transferidos, distribuídos, copiados, editados, alterados, adulterados, retransmitidos, reproduzidos, modificados, compilados, reduzidos, mixados, customizados, aumentados, manipulados, usados para a criação de softwares ou produtos derivados, aplicados, atualizados, sofrer ou ser submetidos a processos de engenharia reversa, reversão do processo de compilação, de montagem e/ou processos para a obtenção de códigos fonte e/ou protocolos pela Contratante, sob pena de responsabilização da Contratante por todas as perdas e danos que decorrerem de tal utilização indevida.

2.3.2 A Contratada não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos Softwares *Open Source* e/ou dos Softwares Licenciados, pela Contratante, e/ou de quaisquer produtos e/ou itens oferecidos pela Contratada, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pela Contratante e/ou terceiros, em decorrência deste uso indevido ou inapropriado. A Contratante se obriga a manter a Contratada livre e indene de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de Demandas relacionadas ao uso indevido ou inapropriado de tais Softwares *Open Source* e Softwares Licenciados.

2.3.3 A Contratante se declara ciente e se compromete com que seus usuários estejam cientes de que os Softwares Licenciados são disponibilizados da forma como se encontram. A Contratada não concede qualquer garantia de que qualquer dos Softwares Licenciados será apropriado ou suficiente para um uso específico, que funcionará sem interrupções, que estará livre de defeitos ou erros, e/ou que as aplicações contidas nos Softwares Licenciados se destinam ou destinarão a atender a todas as exigências e/ou necessidades da Contratante e/ou de seus usuários. A Contratada não será responsável por perdas e danos de qualquer natureza causados à Contratante, seus usuários e/ou a qualquer terceiro, em decorrência de falhas e/ou defeitos de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas ou manipulação dos Softwares Licenciados.

2.3.4 A Contratante declara ter conhecimento de que todos os Softwares Licenciados e/ou

quaisquer softwares disponibilizados pela Contratada (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são Propriedade Intelectual da Contratante ou de terceiros, obrigando-se a Contratante por si a respeitar e por fazer com que seus usuários respeitem tais Propriedades Intelectuais.

MODELO

2.3.5 Quando houver contratação de qualquer componente/software da Microsoft ou da RedHat, a Contratante declara estar ciente de que:

(i) a Contratada poderá fornecer à Pessoa licenciadora, as informações necessárias sobre a Contratante e/ou seus Clientes, para obtenção e manutenção das licenças;

(ii) a Contratante se declara ciente e se compromete a fazer com que seus usuários estejam cientes de que os produtos licenciados não são protegidos contra falhas. Os produtos não foram projetados ou criados para tolerar qualquer situação em que a falha do produto possa levar a morte ou a danos corporais graves, ou a severos danos físicos ou ambientais. A Contratante e seus usuários não terão autorização para usar os produtos em situação em que a falha do produto possa levar a morte ou a danos corporais graves, ou a severos danos físicos ou ambientais ou em conjunto com tais situações de alto risco. O uso em situação em que a falha do produto possa levar a morte ou a danos corporais graves, ou a severos danos físicos ou ambientais é estritamente proibido. Tal vedação inclui o uso em: embarcações ou outros modos de transporte humano em massa, instalações nucleares ou químicas, e em equipamentos médicos Classe III previstos no *Federal Food, Drug and Comestic Act*. A Contratante concorda por si e em obter a concordância de seus Clientes para não usar, distribuir ou sublicenciar o uso dos softwares em situações de alto risco ou em conjunto com situações de alto risco, conforme detalhado nesta Cláusula; e

(iii) a Contratante declara estar ciente e se obriga a cientificar seus usuários de que o licenciamento dos produtos Microsoft e RedHat é regido pelos Termos de Licença de Usuário Final, cuja cópia está disponível no site da Microsoft e da Red Hat, respectivamente.

2.3.6 A Contratante declara estar ciente e se obriga a cientificar seus usuários de que os produtos Microsoft e RedHat, podem sofrer, a critério das Pessoas licenciadoras, alterações de valores, bem como quanto a forma de licenciamento, periodicidade de pagamento de tais licenças e/ou com relação a quaisquer condições das licenças sendo certo que, em havendo alterações, essas serão automaticamente aplicáveis à Contratante e por consequência aos seus usuários.

2.3.7 A Contratante declara estar ciente e se obriga a cientificar seus usuários de que a nomenclatura dos produtos Microsoft e RedHat poderá ser alterada pela Microsoft e pela RedHat a qualquer momento, sem que isso isoladamente impacte a licença contratada.

3. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

3.1. **Disponibilidade.** Os Planos Cloud contratados estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, podendo, eventualmente, haver interrupções ou suspensões devido a (a) manutenção de natureza técnica/operacional; (b) casos fortuitos ou de força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a utilização dos recursos; (d) falta de fornecimento de energia elétrica por longos períodos de tempo (blackout); e/ou (e) interrupção ou suspensão dos serviços das prestadoras de serviços de telecomunicações. Tais interrupções ou suspensões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.1.1. A interrupção que seja necessária para a manutenção do sistema e que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade dos Servidores Cloud será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente (sempre que possível ou factível), entre as 24:00 e as 6:00 horas.

3.1.2. As interrupções para manutenção que não impliquem prejuízo para a operacionalidade dos Servidores Cloud, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas.

3.1.3. Nas hipóteses da Cláusula 3.1, a Contratada informará, sempre que possível, à Contratante sobre a possibilidade ou ocorrência de interrupções ou falhas. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento dos Servidores Cloud e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

3.2. **Volume.** A Contratante declara e garante, ao contratar o Plano Cloud que tem **pleno conhecimento** de que, caso o volume de transferência, processamento, memória e Armazenamento seja elevado, isso poderá ocasionar falhas nos recursos disponibilizados, bem como suspensão de funcionamento dos Servidores. Tais falhas ou suspensões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.2.1. A Contratante deverá controlar o volume de tráfego, processamento e memória utilizados por seus usuários, não permitindo que haja volume excessivo que prejudique o regular funcionamento dos Servidores Cloud e/ou terceiros que estejam hospedados no mesmo Servidor, sob pena de suspensão e/ou cancelamento do Plano Cloud contratado. Tal suspensão ou cancelamento não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.2.2. A Contratante abster-se-á de realizar qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento dos Servidores Cloud, incluindo, mas não se limitando a, a utilização de volume de transferência de dados, processamento e memória que afete a estabilidade dos Servidores Cloud, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela Contratada, sob pena de suspensão imediata dos Serviços. Tal suspensão não gera para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.2.2.1. Caso haja reincidência da Contratante em práticas que ocasionem prejuízo ao

regular funcionamento dos Servidores Cloud, a Contratada se reserva no direito de proceder ao cancelamento do Contrato. Tal cancelamento não gera para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.2.3. A Contratada poderá adotar qualquer medida que se faça necessária ou conveniente para impedir que se consuma qualquer prejuízo ao regular funcionamento dos Servidores Cloud, inclusive providenciando a suspensão imediata do Plano Cloud contratado.

3.3. **Limitação de Recursos.** A Contratante declara ter plena ciência de que os Planos Cloud contratados junto à Contratada garantem a utilização de recursos **limitados**, incluindo, mas não restrito a, limitações com relação a quantidade de contas de Clientes que possam ser criadas e espaço em disco. Tais limitações não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.3.1. Cabe à Contratante certificar-se de que o Plano Cloud por si escolhido atenda a sua demanda, e efetuar os necessários ajustes, sempre que for o caso, para aumentar ou diminuir a capacidade contratada, com a finalidade de manter o Plano Cloud contratado adequado.

3.3.2. A Contratante será totalmente responsável pelo controle de consumo dos recursos disponibilizados pela Contratada e contratados pela Contratante, conforme o Plano Cloud escolhido, sendo certo que, ao atingir a capacidade máxima do Plano Cloud contratado, a Contratante não poderá criar novas instâncias e serviços, exceto se alterar o Plano Cloud contratado para um condizente com a sua demanda e a demanda de seus usuários.

3.4. **Softwares de Segurança.** Os programas antivírus/software de segurança utilizados pela DIRECTWEB (a) são de livre escolha da Contratada, e poderão ser por ela livremente alterados a qualquer tempo, a critério da Contratada e (b) não representam proteção integral uma vez que podem sempre existir novos tipos de vírus e ameaças não passíveis de serem por eles detectados e/ou falhas de operação dos referidos programas. Tais fatos e/ou suas repercussões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.4.1. Para a devida clareza, a Contratada não presta serviços ou oferece soluções relacionadas à segurança no âmbito dos Serviços.

3.4.2. A Contratante é a única responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente à Contratante averiguar a procedência de cada programa/arquivo eletrônicos que receber e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco. A Contratada não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão da Contratante de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via Internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de ameaça ou vírus eletrônico.

3.5. **Alterações no Ambiente de Processamento.** Em razão da complexidade e impossibilidade de

isenção de falhas nos sistemas de informática, por suas próprias naturezas, as Partes reconhecem e acordam que a Contratada não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada por invasões ou alterações no Ambiente de Processamento da Contratante, decorrentes da ação de terceiros, incluindo, mas sem se limitar, a hackers e/ou crackers, observado, ainda, o disposto na Cláusula 7.3.

3.6. **Indivisibilidade dos Planos.** Os Planos Cloud contratados são **indivisíveis e intransferíveis** e a Contratada não tem relação jurídica com terceiros e seus usuários, de modo que a Contratante será, sempre, perante a DIRECTWEB, a única responsável pelos atos praticados por seus Clientes.

3.6.1. Em razão da indivisibilidade dos Serviços e da impossibilidade da Contratada agir isoladamente sobre qualquer serviço hospedado no Cloud pela Contratante, na hipótese de irregularidades, descumprimentos, fraudes, falhas, todo o Conteúdo do Ambiente de Processamento da Contratante poderá ser retirado do ar.

3.6.2. Considerando a indivisibilidade do Plano Cloud, as Partes desde já reconhecem que qualquer suspensão ou cancelamento do referido Plano Cloud, independentemente dos motivos, recairá sobre o conjunto indivisível do Plano Cloud, podendo, inclusive, vir a atingir a totalidade de usuários da Contratante, sem que caiba à Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza. Do mesmo modo, eventuais funcionalidades adicionais contratadas, tais como o Escalonamento Automático e/ou conforme disposto na Cláusula 2.2.1 têm relação de dependência e natureza acessória aos Planos Cloud, ou seja, qualquer suspensão ou cancelamento do Plano Cloud aos quais estiverem vinculados implicará suspensão ou cancelamento das funcionalidades adicionais. Tais fatos e/ou suas repercussões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.7. **Inexistência de Garantia.** A Contratante declara-se ciente de que as tecnologias dos Planos Cloud são disponibilizadas da forma como se encontram e a Contratada **não concede** qualquer garantia de que tais tecnologias serão apropriadas para um uso específico, que funcionarão sem interrupções, que estarão livres de defeitos ou erros e/ou que as aplicações contidas nos Planos Cloud atender a todas as exigências da Contratante. As Partes acordam que a Contratada não será responsável por perdas e danos experimentados pela Contratante e/ou qualquer terceiro, em decorrência de tais fatos e/ou de falhas e/ou defeitos de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas ou manipulação dos serviços, soluções e/ou atividades integrantes do/relacionados ao Plano Cloud e respectivas tecnologias de controle, dos produtos e/ou serviços, nos termos deste Contrato.

3.8. **Política Geral de Uso.** É vedada a utilização dos Serviços e Servidores Cloud da Contratada:

- (i) com propósitos ilegais, ou para permitir, proporcionar, viabilizar ou auxiliar ilegalidades, ficando vedada a armazenagem ou envio de conteúdo que seja considerado ilícito ou fraudulento e/ou que de qualquer forma evidencie a prática de atos ilícitos ou fraudulentos;
- (ii) para prejudicar, ou tentar prejudicar menores de qualquer maneira, incluindo, mas não limitado, a pornografia infantil;

MARCO

(iii) propagar, manter portal ou website na Internet com conteúdo, banco de dados ou sistemas que: (a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual de terceiros, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crença, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos e degradantes; (e) induzam ou possam induzir pessoas a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de riscos ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre intenções ou propósitos do comunicador; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal ou ainda que por qualquer motivo possa a vir a ser considerada como concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia e a prostituição; (k) incorporem vírus ou outros tipos de malware ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da infraestrutura da Contratada ou terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados na infraestrutura da Contratada ou de terceiros;

(iv) para o envio de materiais (por e-mail, upload, textos, ou qualquer outro meio) que encorajem ou ofereçam instruções para obtenção de resultados ilícitos (por exemplo, danos corporais ou à imagem) ou danifiquem a propriedade de terceiros;

(v) para oferecer, adquirir ou negociar qualquer tipo de produto ilegal por qualquer forma ou meio e/ou qualquer tipo de produto, ainda que lícito, de forma fraudulenta, bem como para criar qualquer tipo de operação ilegal;

(vi) para transmitir qualquer tipo de e-mail não solicitado (SPAM);

(vii) para tentativas maliciosas de impedir qualquer Pessoa de utilizar serviços de correio eletrônico ou notícias eletrônicas;

(viii) para acessar, ou tentar acessar contas de terceiros, penetrar ou tentar penetrar a segurança da Contratada, ou qualquer outro servidor, hardware, sistema de comunicação eletrônica, causando ou não perda de dados;

(ix) para transmitir softwares piratas, para utilização de softwares de compartilhamento de dados, que permitam o compartilhamento de arquivos com Direitos de Propriedade Intelectual, sendo distribuídos de maneira ilegal e/ou qualquer material (por e-mail, upload, textos, links, ou qualquer outra maneira) que desrespeite qualquer tipo de lei relacionada a direitos autorais, marcas e patentes, divulgação de qualquer tipo de informação secreta, ou que desrespeitem Direitos de Propriedade Intelectual de qualquer Pessoa, incluindo, porém não se limitando a, cópias não autorizadas, digitalização e distribuição de fotos de obras literárias, audiovisuais, fonográficas, fotográficas, artísticas, ou outro material Direitos de Propriedade Intelectual sem autorização do proprietário de tais Direitos de Propriedade Intelectual;

(x) em atividades que afetem o direito de outros de acessar os serviços da Contratada, ou a Internet, incluindo qualquer tipo de ataque e/ou para interferir com outros usuários da rede, serviços ou equipamentos;

(xi) para a distribuição de softwares que tentem ou causem danos a qualquer pessoa, dados e sistemas informatizados;

(xii) para a hospedagem de servidores para jogos on-line ou qualquer tipo de serviço ou atividade que envolva jogos, tais como VPN, Proxy ou TeamSpeak;

(xiii) para hospedar e/ou distribuir por qualquer meio (site, FTP ou e-mail) qualquer tipo de material pornográfico;

(xiv) para hospedar servidores IRC, se conectar ou fazer parte de outras Redes IRC; e/ou

(xv) para armazenar e/ou realizar o Tratamento de Dados Pessoais em desacordo com a legislação aplicável.

3.8.1. A Contratada não se responsabiliza pelo conteúdo e arquivos armazenados e distribuídos pela Contratante. Porém, havendo suspeitas e/ou denúncias de conteúdo e arquivos que não estejam de acordo Contrato, em especial, com a Cláusula 3.8, e/ou a constatação do descumprimento da Cláusula 3.8, a Contratada poderá imediatamente suspender temporariamente ou definitivamente os Serviços. Tal suspensão não gera para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.8.1.1. Caso a Contratante hospede websites ou serviços que suportem o envio de SPAM, e/ou que levem qualquer um dos IPs de propriedade da Contratada a serem listados em qualquer lista negra (blacklists), a Contratada poderá imediatamente suspender temporariamente ou definitivamente os Serviços. Tal suspensão não gera para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza.

3.8.2. A Contratada se reserva o direito de cooperar com quaisquer Autoridades Governamentais para a investigação de qualquer ilicitude (seja ou não um crime) que possa estar sendo executada a partir dos recursos disponibilizados à Contratante nos termos deste Contrato.

3.8.3 As obrigações da Contratante estabelecidas na Cláusula 3.8 incluem também a obrigação ativa da Contratante de não permitir que seus Colaboradores e/ou terceiros descumpram a Cláusula 3.8.

3.9. **Cumprimento de Determinação.** A Contratante está cliente e concorda que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do Servidor Cloud ou de website nele hospedado, a referida ordem judicial será cumprida independentemente de prévia cientificação à Contratante, bem como que, se em razão do nível de gerenciamento adotado, a Contratada não tiver acesso ao website a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do Servidor Cloud da Internet.

3.9.1. Na hipótese de determinação de retirada do ar do Servidor Cloud ou de website nele hospedado emanada de Autoridade Governamental não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado, a Contratante será cientificada da solicitação e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação, não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do Servidor Cloud ou do website nele hospedado, a determinação de retirada será cumprida independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições da Cláusula 3.9.

3.10. **Níveis de Serviço.** A Contratada se obriga a atender determinados níveis de serviço relativos à disponibilidade de determinados Serviços e equipamentos, de acordo com o disposto na Cláusula 3.10 e suas sub cláusulas ("Níveis de Serviço").

3.10.1. Observadas todas limitações, ressalvas, e excludentes de desempenho e responsabilidade previstas neste Contrato:

(i) a Contratada deverá assegurar que determinados Serviços e equipamentos estejam disponíveis e em funcionamento por um tempo mínimo medido mensalmente, a partir da Data de Ativação de cada Serviço, nos termos da tabela abaixo:

Item	Nível de Serviço
Servidores Cloud	99,5%
Serviços outros	99,5%

(ii) não será considerado como tempo de indisponibilidade ou de falta de funcionalidade, para fins de aferição dos Níveis de Serviço acima estabelecidos, o tempo decorrido em razão de:

(ii.1) interrupções para manutenções nos termos das Cláusula 3.1 a 3.1;

(ii.2) sobrecarga nos Servidores Cloud motivada pela Contratante;

(ii.3) intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do Servidor Cloud, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);

(ii.4) suspensão da prestação dos Serviços contratados (a) por determinação emanada de Autoridade Governamental, (b) nas hipóteses previstas na legislação aplicável e/ou (c) nos casos previstos no Contrato;

(ii.5) contratação, pela Contratante, de Plano Cloud cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda exigida permanentemente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas pela Contratante;

(ii.6) interrupções decorrentes de caso fortuito ou de força maior, conforme definidos na legislação pertinente; e/ou

Maria

(ii.7) falhas de comunicação entre a Contratante e a Contratada, por motivos alheios à vontade da Contratada.

3.10.2. Caso os Níveis de Serviço não sejam cumpridos pela Contratada em um determinado mês, a Contratante terá direito a um desconto na Remuneração correspondente ao Serviço que tenha ficado indisponível, a ser aplicado na fatura do mês subsequente, de acordo com a seguinte fórmula:

$$D = (V / T) \times (N \times U)$$

onde:

D significa o valor do desconto em Reais (R\$)

V significa valor mensal do Plano contratado em Reais (R\$)

N significa a quantidade de unidades de tempo (U) em que houve interrupção não programada no mês de referência

U significa uma unidade de tempo, que corresponde a 30 (trinta) minutos

T significa o número 1440, que corresponde ao número total de unidades de tempo (U) em um mês

3.10.3. A comunicação de descumprimento dos Níveis de Serviço deverá ser formalizada pela Contratante junto à Contratada no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o disposto na Cláusula 3.10.2 será inaplicável.

3.11. **Backup.** A Contratada realizará e manterá, pelo prazo contratado pela Contratante, uma cópia de segurança (backup) das informações das Instâncias, de modo que, no final do prazo contratado de backup este será inutilizado (sem possibilidade de recuperação).

3.11.1. A utilização do backup constitui prerrogativa exclusiva da DIRECTWEB para garantia de restauração dos dados, cuja eventual perda decorra de falha na prestação dos Serviços por parte da DIRECTWEB.

4. UTILIZAÇÃO DA SENHA E CADASTRO

4.1. **Senha.** A Senha é de **uso restrito e intransferível** pela Contratante e possibilita o acesso ao Painel de Controle Cloud Plan e à Conta DIRECTWEB Cloud Plan. A Senha será cadastrada pela Contratante, respeitados os critérios mínimos de segurança determinados pela Contratada e informados no momento da escolha da Senha / enviada para o endereço de e-mail principal informado pela Contratante no Termo de Adesão e, por ocasião do primeiro acesso ao Painel de Controle Cloud Plan, deverá ser alterada pela Contratante à sua livre escolha, respeitados os critérios mínimos de segurança determinados pela Contratada informados na área de troca de senhas do Painel de Controle Cloud Plan.

4.1.1. A Senha será sempre única, mesmo que exista mais de um Plano Cloud contratado.

MMS

4.1.2. A Contratante cadastrará um endereço eletrônico (e-mail) principal, conforme especificado no Termo de Adesão, ao qual seus dados de identificação (login de acesso e Senha) estarão vinculados. A Contratante poderá, a seu critério, cadastrar um endereço eletrônico secundário, que poderá ser utilizado em caso de problemas com seu endereço eletrônico principal. Caso endereço eletrônico secundário seja cadastrado, ele receberá os mesmos conteúdos encaminhados ao endereço eletrônico principal e poderá ser utilizado para as mesmas finalidades.

4.2. **Cautelas de Acesso.** A Senha deve ser tratada com absoluta **confidencialidade e cautela** e utilizada de acordo com o disposto no Contrato e com eventuais instruções disponibilizadas no Painel de Controle Cloud Plan.

4.2.1. A Contratante está **ciente e concorda** que (a) a posse da Senha dá a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração do Servidor Cloud, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria Senha e (b) a responsabilidade por permitir o acesso à Senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da Contratante.

4.2.2. A Contratante é a **única responsável** pelo uso que seus Colaboradores e qualquer terceiro fizerem das Senhas a qualquer tempo, seja tal uso indevido ou não, e pelos resultados daí advindos, bem como é a responsável por qualquer acesso à Senha dado (ativa ou tacitamente) a pessoas não autorizadas e a terceiros (ainda que o acesso tenha sido obtido sem o conhecimento da Contratante e/ou de seus Colaboradores) e pelos resultados daí advindos. Compete à Contratante treinar e orientar seus Colaboradores com relação ao quanto disposto neste Contrato.

4.2.2.1. A Contratante responderá perante a Contratada, os Clientes e/ou qualquer terceiro pelos atos praticados por qualquer Pessoa a partir da utilização da Senha e suas repercussões.

4.2.3. A Contratante é obrigada a alterar a Senha caso a Contratada venha a detectar que a Senha está abaixo dos padrões mínimos de segurança determinados ou que venham a ser determinados pela Contratada.

4.2.3.1. A Contratada poderá, em caso de risco, bloquear a utilização da Senha, independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, a Contratante será comunicada, posteriormente ao bloqueio, e o bloqueio persistirá até que a Senha seja substituída de forma satisfatória.

4.2.4. A Contratada poderá, a qualquer tempo, estipular políticas e implementar funcionalidades que obriguem a Contratante a fazer trocas periódicas obrigatórias de Senha.

4.3. **Dados Cadastrais.** É obrigação da Contratante manter sempre atualizados os seus dados cadastrais indicados no Termo de Adesão.

5. REMUNERAÇÃO, PERIODICIDADE E FORMA DE PAGAMENTO

5.1. **Remuneração.** Pelos Serviços efetivamente utilizados pela Contratante, conforme valores correspondentes aos Planos Cloud escolhidos, incluindo as funcionalidades adicionais selecionadas pela Contratante, contratados por meio do Painel de Controle Cloud Plan, a Contratante pagará à Contratada a Remuneração indicada no respectivo Termo de Adesão.

5.1.1. A Remuneração compreende exclusivamente os valores correspondentes aos Serviços efetivamente utilizados, conforme grandeza de referência e limites contratados nos termos do Termo de Adesão.

5.2. **Medição.** A medição dos recursos utilizados será feita mensalmente, abrangendo cada mês civil e o acréscimo por utilização excedente, se houver, será cobrado no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da Contratada.

5.2.1. As respectivas notas fiscais/ faturas dos Serviços serão enviadas pela Contratada ao Cliente em até 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento.

5.2.2. Os Serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais, exceto na hipótese de contestação prevista na Cláusula 5.3.

5.3. **Contestações.** Eventuais contestações dos valores cobrados pela Contratada deverão ser comunicadas e justificadas pela Contratante à Contratada, por escrito, em até 5 (cinco) dias contados do recebimento da respectiva nota fiscal/fatura a que se referirem, sendo que o valor incontroverso deverá ser integralmente pago na respectiva data de vencimento

5.3.1. Na hipótese da Cláusula 5.3, a Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias contados a partir da apresentação da contestação para realizar as devidas apurações e comunicar à Contratante sobre o resultado fundamentado. Decorrido esse prazo e não havendo qualquer manifestação pela Contratada, a contestação apresentada pela Contratante será considerada procedente. Caso a contestação apresentada pela Contratante seja improcedente (ou parcialmente procedente), a Contratante deverá realizar o pagamento do valor devido à Contratada no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento da respectiva comunicação que lhe for enviada pela Contratada informando sobre o resultado das apurações.

5.3.2. Para toda contestação considerada procedente, cujo valor não tenha sido previamente abatido pela Contratante quando do pagamento da Remuneração, será dado à Contratante, no próximo vencimento, um crédito equivalente ao valor contestado.

5.4. **Mora.** A falta de pagamento da Remuneração na forma, tempo e lugar estipulados constituirá a Contratante automaticamente em mora, independentemente de qualquer notificação. Em caso de mora relativa a qualquer obrigação de pagamento pela Contratante, esta deverá pagar o débito em mora devidamente atualizado monetariamente de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die a partir da data de vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como (a) multa de 2% (dois por cento)

M. M. M.

sobre o valor total do débito; e (b) todos os valores despendidos pela Contratada para a cobrança do débito da Contratante.

5.4.1. A Contratante reconhece e declara que é a única responsável pelo pagamento da Remuneração devida à Contratada, não sendo a falta de pagamento de qualquer de seus Clientes justificativa ou autorização para atraso ou falta de pagamento da Remuneração devida à Contratada.

5.4.2. Em caso de mora da Contratante com relação a uma obrigação de pagamento, a Contratada poderá enviar uma comunicação escrita à Contratante para que sane a mora no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento de referida comunicação, sob pena de, não o fazendo, ser inscrita pela Contratada em cadastros de inadimplentes de órgãos de proteção ao crédito reconhecidos, tais como, mas sem limitação, SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC, sem prejuízo das penalidades aplicáveis e do eventual direito da Contratada de promover o término do Contrato. Tal inscrição e/ou suas repercussões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza

5.4.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 5.4.2 acima, os Serviços poderão ser suspensos pela Contratada, a seu exclusivo critério, caso a Contratante permaneça inadimplente no tocante a qualquer obrigação de pagamento por mais de 15 (quinze) dias consecutivos. Tal suspensão e/ou suas repercussões não geram para a Contratante direito a perdas e danos, ressarcimento, indenização, compensação, reposição ou reembolso de qualquer natureza

5.5. **Cessão de Créditos.** A Contratada fica desde já autorizada a realizar cessão de créditos, cessão fiduciária e/ou penhor de direitos creditórios que detenha contra a Contratante em favor de empresas financiadoras ou de arrendamento mercantil, hipótese na qual deverá entregar notificação por escrito à Contratante informando acerca do fato com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

5.6. **Correção Monetária.** Os preços unitários, dos Planos Cloud e/ou das funcionalidades adicionais serão atualizados monetariamente, na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, contada a partir da data de assinatura do Termo de Adesão. Referida atualização monetária dar-se-á pela variação positiva do índice IGP-M/FGV ou, na sua falta, pelo índice que oficialmente vier a substituí-lo ou, na falta deste último, pelo índice que melhor reflita a variação por ele medida.

5.6.1. Sem prejuízo da atualização monetária a que se refere a Cláusula 5.6, fica estabelecido que os preços unitários, dos Planos Cloud e das funcionalidades adicionais deverão ser repactuados de boa-fé entre as Partes caso ocorram eventos que afetem o equilíbrio econômico financeiro do Contrato, como, por exemplo, mas sem limitação, em decorrência de alterações nas práticas econômicas do país, variações cambiais, aumento dos custos da Contratada relativos à prestação dos Serviços, e/ou criação, extinção ou majoração de tributos.

5.6.2. Caso, por mera liberalidade, a Contratada deixe de aplicar a correção referida na Cláusula 5.6, após 12 (doze) meses de vigência do Contrato, a referida correção poderá ser aplicada a qualquer tempo.

Mans

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

6.1. **Obrigações Gerais da Contratante.** Sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades da Contratante previstas neste Contrato, a Contratante se compromete a:

- (i) responder pela correta programação e instalação de softwares, componentes e aplicações de qualquer finalidade, necessários para garantir o regular funcionamento do DIRECT Cloud Plan, bem como efetuar as adaptações e atualizações necessárias na programação e instalação a fim de adequá-las às boas práticas e às inovações tecnológicas e/ou medidas de segurança e/ou de otimização de uso que vierem a ser introduzidas pela Contratada dentro do prazo estipulado por pela Contratada por escrito, sob pena de imediata suspensão da obrigatoriedade de cumprimento das obrigações da Contratada;
- (ii) configurar programas de e-mail e eventuais websites utilizando, sempre, o DNS fornecido por ocasião da instalação inicial, abstendo-se de utilizar o IP nessas configurações;
- (iii) efetuar, por sua conta e risco, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo que se faça necessária e/ou conveniente, declarando-se ciente de que a Contratada não executará e não será responsável por qualquer tipo de migração;
- (iv) realizar e manter atualizadas cópias de segurança (backup) de todos os dados hospedados nos Servidores Cloud da Contratada;
- (v) controlar os servidores virtuais criados quando for o caso, exclusivamente por meio de aplicativos de acesso remoto, tais como Remote Desktop (Windows) ou SSH (Linux);
- (vi) arcar com os custos de licenciamento dos programas selecionados no ato da contratação ou no decorrer da vigência contratual como Serviços opcionais, bem como arcar com o pagamento de eventuais diferenças cobradas pela licenciadora no decorrer do Contrato, caso haja reajuste do valor das licenças ou alteração da forma de cobrança ou de outras condições do licenciamento, pagamento este que será devido no mês subsequente ao da comunicação do reajuste a ser enviada por e-mail;
- (vii) responder pela correta utilização da licença Microsoft SQL Server Web Edition, Microsoft SQL Server Enterprise, Microsoft Windows Server, RedHat, declarando-se ciente que a ferramenta somente pode ser usada para oferecer suporte a terceiros e é acessível, exclusivamente, por páginas Web, Websites, Aplicativos Web e Serviços Web, bem como indenizar a Contratada por todo e qualquer prejuízo sofrido pela utilização indevida da licença;
- (viii) autorizar a efetivação de auditoria em seus servidores e demais equipamentos para verificação da regularidade da utilização das licenças contratadas;
- (ix) implantar as atualizações relativas aos requisitos técnicos necessários para a correta prestação dos Serviços pela Contratada, conforme comunicado por essa, sob pena de não cumprimento dos Níveis de Serviço;

(x) responder com exclusividade pelo conteúdo do Servidor Cloud e, caso hospede websites, responder igualmente pelo conteúdo dos referidos websites a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude e ao respeito à LGPD e indenizar a Contratada de todas as perdas e danos por ela sofridas como repercussão da hospedagem ou Armazenamento de conteúdo ilícito e/ou contrário à LGPD no Servidor Cloud ou veiculado pelo seu website. Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do Servidor Cloud são considerados "de conteúdo" e, portanto, de inteira responsabilidade da Contratante; e

(xi) responder pelo e administrar o Ambiente de Processamento e o Conteúdo do Ambiente de Processamento, cujo funcionamento ocorre a partir do OpenStack.

6.2. Responsabilidades Gerais da Contratante. Sem prejuízo das demais responsabilidades da Contratante previstas neste Contrato, a Contratante é e será a única e exclusiva responsável, perante a Contratada e/ou quaisquer terceiros, por todas e quaisquer perdas e danos relacionados a e/ou decorrentes (a) dos atos praticados pela Contratante, bem como por seus Colaboradores e/ou toda e qualquer pessoa ligada À Contratante que venha a ter acesso ao login de acesso e à Senha; (b) da utilização que fizer dos Serviços e por quaisquer perdas e danos decorrentes de referida utilização, especialmente, mas sem limitação, pela prática de atos vedados por este Termo de Condições Gerais; (c) do conteúdo armazenado, transmitido, divulgado e/ou disponibilizado pela Contratante em quaisquer itens da infraestrutura e/ou no Servidor Cloud e pelas perdas e danos daí decorrentes, incluindo, sem limitação, caso referido conteúdo caracterize ou venha a caracterizar violação da lei, da moral, dos bons costumes, da propriedade intelectual de terceiros, dos direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar, injúria, difamação, pedofilia, pornografia, bem como qualquer ilícito, crime ou violação de direitos de terceiros. A Contratante deverá isentar e manter a Contratada indene com relação a qualquer responsabilização da Contratada em referidos casos.

6.2.1. A Contratante assume inteira responsabilidade, perante a Contratada, no que se refere às obrigações trabalhistas, previdenciárias, securitárias, cíveis e outras decorrentes do vínculo jurídico mantido entre os seus Colaboradores, não havendo qualquer vínculo empregatício entre os Colaboradores do Cliente e a Contratada.

6.2.1.1. A Contratante responderá perante a Contratada pelo pagamento de todas as verbas, encargos e reflexos decorrentes de eventual condenação da Contratada em Demanda trabalhista movida por qualquer dos Colaboradores da Contratante em face da Contratada.

6.2.2.A Contratante reconhece e concorda que todas as hipóteses de suspensão ou cancelamento dos Serviços ou do Contrato previstas neste Contrato como consequência de descumprimentos de ordem comissiva ou omissiva da Contratante poderão ser insuficientes para reparar eventuais prejuízos da Contratada decorrentes de referido descumprimento e, portanto, não eximem a Contratante de arcar com as perdas e danos a que der causa.

6.2.3. A Contratante responderá pelas perdas e danos sofridos pela Contratada em razão de práticas de SPAM pela Contratante, incluindo, sem se limitar a, multas ou penalidades impostas à Contratada por Autoridades Governamentais nacionais e/ou internacionais.

6.3. **Obrigações e Responsabilidades da Contratante.** A Contratante é a **única responsável** pelos riscos e resultados de seus negócios, em qualquer aspecto, a qualquer tempo e em qualquer circunstância. Nesse sentido, a Contratante deverá, entre outras obrigações e responsabilidades que lhe caibam em razão da relação com seus usuários e do desenvolvimento de seus próprios negócios e atividades:

(i) responder **isoladamente** pelo bom funcionamento e performance dos serviços de Cloud da Contratante a seus usuários e/ou terceiros;

(ii) desenvolver e administrar, **sem nenhuma ingerência e responsabilidade da Contratada**, seus negócios com relação a quaisquer aspectos, tais como divulgação, condições comerciais, relacionamento, solução de problemas e conflitos, entre outros;

(iii) gerenciar, **sem nenhuma ingerência e responsabilidade da Contratada**, os Servidores Cloud criados, por meio da administração do Conteúdo do Ambiente de Processamento, mantendo ativos todos os arquivos, programas e dados necessários ao funcionamento dos Servidores Cloud;

(iv) firmar com seus usuários e/ou terceiros, contratos que contenham **todas e não menos que todas** as obrigações e responsabilidades necessárias para propiciar o cumprimento pela Contratante de suas obrigações e responsabilidades previstas neste Contrato e o atendimento da legislação. A Contratante **assume integralmente a responsabilidade** por tecnologias, recursos e garantias técnicas, de disponibilidade, de volume, de desempenho que oferecer, prometer ou garantir aos parâmetros e bases diferentes daqueles estabelecidos neste Contrato.

6.3.1. A Contratada não endossa o Conteúdo do Ambiente de Processamento da Contratante e não tem sobre ele ingerência e/ou responsabilidade.

6.3.2. A relação estabelecida por meio deste Contrato entre as Partes **não é de exclusividade** e não configura, em hipótese alguma, qualquer relação de sociedade, parceria, franquia, representação comercial, distribuição, associação ou joint venture ou subordinação, sendo preservadas suas autonomias e independências e não importando, por consequência, em vinculação, solidária ou subsidiária, entre as Partes, relativamente a direitos e/ou obrigações, sejam de que natureza forem, incluindo, mas não se limitando a, natureza comercial, societária, trabalhista, fiscal e/ou previdenciária.

6.4. **Obrigações Gerais da Contratada.** Sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades da Contratante previstas neste Contrato, a Contratada se compromete a:

(i) disponibilizar (a) os equipamentos necessários para suportar a infraestrutura contratada pela Contratante, bem como (b) as licenças de software contratadas pela Contratante necessárias ao funcionamento do sistema operacional;

(ii) possibilitar a conexão dos Servidores Cloud à Internet como forma de operacionalizar a exibição do Conteúdo do Ambiente de Processamento da Contratante, de acordo com o Plano Cloud contratado;

(iii) suspender, atendendo a determinação válida de Autoridade Governamental, o acesso ao Conteúdo do Ambiente de Processamento;

(iv) manter atualizadas as aplicações necessárias para o correto funcionamento dos Servidores Cloud;

(v) sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.5(i), emvidar os melhores esforços para bloquear acessos indevidos e/ou lesivos ao Servidor Cloud em que estiver inserido o Conteúdo do Ambiente de Processamento; e

(vi) garantir a disponibilidade da estrutura que mantém o funcionamento do OpenStack.

6.5. Limitações e Ressalvas às Responsabilidades da Contratada. A DIRECTWEB não será responsável em nenhuma hipótese:

(i) por perdas e danos decorrentes da transposição dos equipamentos de segurança, especialmente, mas não se limitando aos casos em que tal transposição ocorrer por meio do IP protegido através da Internet.

(ii) pelo gerenciamento e administração dos servidores criados pela Contratante no ambiente do DIRECT Cloud Plan.

(iii) pelos serviços prestados pelas entidades que respondem pela administração e registro de domínios na Internet.

(iv) por perdas e danos incorridas pela Contratante relacionadas (a) a qualquer falha de desempenho, de infraestruturas de terceiros; (b) a erro, interrupção, vírus ou defeito relacionado a infraestruturas de terceiros; (c) à performance de infraestruturas de terceiros especificamente com relação ao acesso à Internet.

(v) por quaisquer perdas e danos que a Contratante venha a incorrer em virtude da utilização (indevida ou não) dos Servidores Cloud, incluindo, sem limitação, pela perda de programas, de informações e/ou de qualquer Conteúdo do Ambiente de Processamento;

(vi) pelo Conteúdo do Ambiente de Processamento armazenado, transmitido, divulgado e/ou disponibilizado no Servidor Cloud, incluindo, sem limitação, softwares, aplicativos e dados;

(vii) por quaisquer perdas e danos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus e/ou qualquer outro tipo de malware ou de outros elementos nocivos nos conteúdos incluídos pela Contratante e/ou seus Clientes no Conteúdo do Ambiente de Processamento;

(viii) por qualquer material ilegal e/ou difamatório, que viole direitos de privacidade, ou que seja abusivo, ameaçador, obsceno, discriminatório, injurioso ou censurável de qualquer forma ou, ainda, que infrinja ou possa infringir qualquer tipo de direito incluídos pela Contratante no Conteúdo do Ambiente de Processamento; e/ou

(ix) por exclusão, falha de Armazenamento ou falha de transmissão de qualquer Conteúdo do Ambiente de Processamento.

6.5.1. Em nenhuma circunstância a Contratada responderá perante a Contratante (a) por perdas e danos indiretos, especiais, eventuais, consequentes ou incidentais e/ou perdas e danos em ricochete de qualquer natureza; (b) por perdas e danos decorrentes de perda de produção, paralisação de trabalho, insucessos comerciais e/ou perda de chance.

6.6. **Proteção de Dados.** A Contratante reconhece que a Contratada não tem qualquer controle ou conhecimento quanto ao Conteúdo do Ambiente de Processamento, incluindo, mas não se limitando, a eventuais Dados Pessoais armazenados no Cloud pela Contratante, bem como a eventual Tratamento de Dados Pessoais que seja realizado no Cloud. Portanto, a Contratante se compromete a adotar as medidas necessárias para assegurar o cumprimento dos padrões de segurança e sigilo dos registros, dos Dados Pessoais e das comunicações privadas, em conformidade com a legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando a, ao Marco Civil da Internet e à LGPD (e eventual regulamento), sendo certo que quando aplicável a Contratante deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo mínimo fixado no Marco Civil da Internet.

6.6.1. A Contratante se compromete a: (a) adotar, todas as medidas exigidas pela legislação aplicável para salvaguardar a confidencialidade e privacidade de quaisquer Dados Pessoais contidos no Conteúdo do Ambiente de Processamento e protegê-los de uso ou divulgação não autorizados; e (b) cumprir, todas as leis aplicáveis ao uso e Tratamento de Dados Pessoais que fizer. A Contratante deverá implementar, medidas de segurança técnicas e organizacionais apropriadas para a proteção dos Dados Pessoais contra destruição acidental ou ilegal, perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. Tais medidas não poderão ser menos rigorosas do que as medidas necessárias para o cumprimento da legislação aplicável.

6.7. **Cumprimento de Leis de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro.** Cada uma das Partes declara que conhece e se compromete a cumprir com a legislações federais, estaduais e municipais de combate à corrupção e à lavagem de dinheiro.

7. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DOTÉRMINO

7.1. **Vigência.** O Contrato entra em vigor na data de assinatura do Termo de Adesão e vigorará pelo prazo estabelecido Termo de Adesão, o qual será automática e sucessivamente renovado por iguais períodos caso nenhuma das Partes notifique a outra Parte em sentido contrário, por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias para a data prevista para o término do respectivo prazo de vigência em curso.

7.1.1. A não utilização do Plano Cloud contratado não implica no cancelamento tácito deste Contrato, estando a Contratante, portanto, sujeita à cobrança dos Serviços se e quando utilizados.

7.2. **Término do Contrato/Cancelamento de Serviços pela Contratante.** A Contratante poderá promover a denúncia do Contrato e/ou o cancelamento de um ou mais Planos Cloud contratados nos termos do Termo de Adesão antes do término do prazo de vigência em curso do Contrato nos

seguintes casos:

- (i) imotivadamente, mediante comunicação escrita à Contratada com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência, tendo a Contratante obrigação de retirar, até o final do referido período, todas as Instâncias e todo o Conteúdo do Ambiente de Processamento, sob pena de continuar obrigada a efetuar o pagamento do(s) Plano(s) Cloud até que tal obrigação seja cumprida;
- (ii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratada, caso a Contratada ingresse com pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou autofalência, não elida, no prazo legal, pedido de falência ou insolvência requerido contra si ou tenha contra si efetivamente decretada ou declarada falência ou insolvência;
- (iii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratada, caso a Contratada, notificada a sanar descumprimento (não atribuível a um evento de caso fortuito ou força maior) de qualquer obrigação estabelecida no Contrato no prazo estabelecido na referida notificação, nunca inferior a 30 (trinta) dias, não o faça; e/ou
- (iv) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratada e sem ônus para qualquer das Partes, na ocorrência de evento de caso fortuito ou força maior que, comprovadamente, torne impossível o prosseguimento ou manutenção da relação jurídica mantida entre as Partes sob a égide do Contrato.

7.3. Término do Contrato/Cancelamento de Serviços pela Contratada. A Contratada poderá promover a denúncia do Contrato e/ou o cancelamento de um ou Planos Cloud (observado o disposto na Cláusula 3.6.2) antes do término do prazo de vigência em curso do Contrato nos seguintes casos:

- (i) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante, caso a Contratante ingresse com pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou autofalência, não elida, no prazo legal, pedido de falência ou insolvência requerido contra si ou tenha contra si efetivamente decretada ou declarada falência ou insolvência;
- (ii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante, caso a Contratante permaneça em mora com relação a uma obrigação de pagamento por mais de 30 (trinta) dia consecutivos;
- (iii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante, caso a Contratante, notificada a sanar descumprimento (não atribuível a um evento de caso fortuito ou força maior) de qualquer obrigação que não seja uma obrigação de pagamento não sane o descumprimento no prazo estabelecido na referida notificação, o qual não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias, observado o disposto na Cláusula 7.3.1;
- (iv) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante e sem ônus para qualquer das Partes, na ocorrência de evento de caso fortuito ou força maior que, comprovadamente, torne impossível o prosseguimento ou manutenção da relação jurídica mantida entre as Partes sob a égide do Contrato;

(v) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante e sem ônus para qualquer das Partes, caso a Contratada seja proibida ou impedida de prestar os Serviços por determinação legal ou por determinação de Autoridade Governamental competente;

(vi) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante e sem ônus para qualquer das Partes, caso ocorram eventos que afetem o equilíbrio econômico financeiro do Contrato e as Partes não cheguem a um acordo quanto à repactuação da Remuneração;

(vii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante e sem ônus para a Contratada, na hipótese de constatar que qualquer dos Conteúdos do Ambiente de Processamento descumpra o disposto na Cláusula 3.8; e/ou

(viii) a qualquer tempo e com efeitos imediatos, mediante comunicação escrita à Contratante, na hipótese de uso de qualquer dos Softwares Licenciados à Contratante em condições contrárias às dispostas do presente Contrato ou em seus termos de uso e licenças.

7.3.1 A Contratada não está obrigada a conceder o prazo de cura para o descumprimento de que trata a Cláusula 7.3(iii) no caso das hipóteses de descumprimento contratual estabelecidas neste Contrato em que a cláusula preveja expressamente a possibilidade de cancelamento/término do Contrato, dos Serviços ou do Plano Cloud.

7.4. **Efeitos do Término.** Em qualquer um dos casos de término do Contrato e/ou no caso de cancelamento do Plano Cloud:

(i) a Contratante deverá apagar todos os dados, arquivos, conteúdos e informações armazenados no Conteúdo de Ambiente de Processamento até a data do efetivo término do Contrato, ou no prazo estipulado pela Contratada na notificação.

(ii) ficará a Contratante responsável pelo pagamento pelos Serviços incorridos até o término efetivo do Contrato ou do Plano Cloud.

7.4.1 A Contratante declara estar ciente de que o cancelamento ou término, por qualquer motivo, do Plano Cloud contratado garantirá à Contratada o direito de apagar, sem qualquer hipótese de recuperação, os dados, arquivos, conteúdos e informações armazenados no Conteúdo de Ambiente de Processamento, após o término do Contrato, sem que isso gere qualquer ônus ou dever de indenização para a Contratada.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. **Titularidade de Direitos de Propriedade Intelectual.** Cada uma das Partes:

(i) declara que seus Direitos de Propriedade Intelectual são de sua propriedade, de propriedade de suas Partes Relacionadas ou, conforme o caso, são por si detidos com base em licenças, autorizações e direitos concedidos pelos respectivos proprietários ou quem detenha legitimidade para concedê-los, atendem as disposições legais aplicáveis e, se necessário, estão ou estarão

Memo

devidamente registrados junto às Autoridades Governamentais competentes, no Brasil e no exterior, quando aplicável, e sendo, portanto, lícitos, regulares e legítimos e não infringem ou infringirão quaisquer direitos autorais e/ou de propriedade industrial e/ou intelectual, direitos de privacidade e/ou direitos da personalidade de qualquer terceiro;

(ii) reconhece que os Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte não estão sendo e nem serão licenciados, transferidos ou outorgados para si e nada neste Contrato lhe garante qualquer direito, interesse ou titularidade sobre os Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte;

(iii) com relação aos Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte, compromete-se a não utilizar, explorar, aplicar, permitir o uso por qualquer Pessoa, ceder, transferir, violar, modificar, falsificar, copiar, imitar, praticar contrafação ou plágio, vincular aos seus próprios Direitos de Propriedade Intelectual e/ou a Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros e/ou produzir Direitos de Propriedade Intelectual derivados a partir deles, exceto se de outro modo especifica e expressamente acordado em apartado por escrito, e de acordo com o que estiver expressamente e restritivamente acordado;

(iv) na hipótese de concessão, pela outra Parte, de qualquer direito sobre, relacionado a um/alguns de seus Direitos de Propriedade Intelectual, fará uso de tal direito estritamente de acordo com as condições e limites estipulados com relação a tal direito em documento escrito apartado, de modo que, e restando, em qualquer desses casos, desde já estabelecido que, tal concessão sempre será interpretada restritivamente; e

(v) obriga-se a não contestar, reivindicar, ou disputar direitos sobre/com relação aos Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte.

8.1.1. Para a devida clareza, são Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada, exemplificativamente, e entre outros, (a) seu conjunto imagem (trade dress) e todas as marcas e nomes comerciais de sua propriedade, de propriedade de suas Partes Relacionadas e/ou por ela utilizados, (b) seus sistemas, websites e softwares, e as marcas e o "look and feel" e eles relacionadas, (c) o conteúdo inserido em seus sistemas, websites e softwares, (d) os domínios, nomes de domínio, websites, layouts, arquiteturas e conteúdo de websites da Contratada e/ou de suas Partes Relacionadas, (e) os Direitos de Propriedade Intelectual de suas Partes Relacionadas e/ou (f) os Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros detidos pela Contratada com base em licenças, autorizações e direitos concedidos pelos respectivos proprietários ou quem detenha legitimidade para concedê-los.

8.1.1.1. Quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada cuja utilização seja expressamente e por escrito franqueada à Contratante (a) deverão ser utilizados pela Contratante no âmbito dos e em conexão com os Serviços, se e quando aplicável, e não poderão ser empregados para quaisquer outras finalidades, (b) não poderão ser editados, alterados, adulterados, modificados pela Contratante, suas Partes Relacionadas e/ou os Clientes, e/ou associados a Direitos de Propriedade Intelectual da Contratante e/ou de terceiros pela Contratante, seus Colaboradores e/ou suas Partes Relacionadas, exceto se de outro modo expressa e especificamente acordado por escrito, e observados os limites de tal eventual acordo e (c) não poderão por quaisquer ou diversos meios, modos e/ou formas ser alienados onerosa ou gratuitamente,

licenciados, distribuídos a terceiros pela Contratante, seus Colaboradores e/ou suas Partes Relacionadas e/ou explorados pela Contratante, seus Colaboradores e/ou suas Partes Relacionadas, exceto nos limites inerentes à revenda dos serviços Cloud pela Contratante aos Clientes e/ou se de outro modo expressa e especificamente acordado por escrito, e observados os limites de tal eventual acordo.

8.1.1.2. A Contratante se compromete à informar à Contratada imediatamente e por escrito a respeito de qualquer reivindicação de terceiro, ameaça, dano, lesão ou prejuízo a qualquer Direito de Propriedade Intelectual da Contratada que chegue ao seu conhecimento, a fim de que a Contratada possa adotar as medidas cabíveis para evitar, reverter ou mitigar tal reivindicação de terceiro, ameaça, dano, lesão ou prejuízo.

8.1.1.3. A aplicação, exigência de cumprimento e/ou execução deste Contrato e/ou dos direitos e obrigações aqui previstos não impedirá que a Contratada faça valer quaisquer direitos e/ou prerrogativas relacionados ao quanto disposto neste Contrato, ainda que nele não previstos expressamente.

8.1.2. Para a devida clareza, são Direitos de Propriedade Intelectual da Contratante, exemplificativamente, os Materiais da Contratante, seu nome comercial (nome fantasia), sua marca (logotipo).

8.2. Uso de Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada. No âmbito e para os fins do Contrato, a Contratada disponibilizará ou poderá disponibilizar à Contratante o acesso e/ou uso (limitado ou não, inclusive para demonstração) de sistemas e softwares os quais (a) são de propriedade da Contratada, (b) são Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada; (c) ostentam Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada, tais como seu nome comercial, seu conjunto imagem (trade dress), seus slogans e/ou suas marcas; (d) deverão ser utilizados pela Contratante no âmbito dos e em conexão com os Serviços e não poderão ser empregados para quaisquer outras finalidades; (e) não poderão por quaisquer ou diversos meios, modos e/ou formas ser copiados, editados, alterados, adulterados, retransmitidos, reproduzidos, modificados, compilados, reduzidos, mixados, customizados, aumentados, manipulados, usados para a criação de Direitos de Propriedade Intelectual ou produtos derivados, aplicados, atualizados, sofrer ou ser submetidos a processos de engenharia reversa, reversão do processo de compilação, de montagem e/ou processos para a obtenção de códigos fonte e/ou protocolos pela Contratante, e/ou associados a Direitos de Propriedade Intelectual da Contratante, de suas Partes Relacionadas e/ou de terceiros; (f) deverão ser o uso cessado pela Contratante após o término do Contratos;

8.2.1. É vedado à Contratante, por si e/ou seus Colaboradores e Partes Relacionadas(i) usar procedimento, artifício, software, aplicação, tecnologia ou dispositivo de extração ou mineração de dados e/ou que tenha funcionalidade similar para coletar e/ou extrair dados de sistemas e softwares da Contratada, ressalvada somente a possibilidade de extração de dados disponíveis por meio e em razão das próprias funcionalidades disponibilizadas por tais softwares e sistemas, e desde que a Contratante tenha autorização e acesso permitido para tanto.(ii) vincular Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada, tais como, por exemplo, as marcas, a denominação comercial e/ou qualquer forma de identificação da Contratada aos serviços Cloud que vier a prestar aos Clientes, exceto se autorizado expressamente e por escrito pela Contratada, hipótese na qual a autorização dever ser interpretada restritivamente;

M. Alves



8.2.2 A Contratante reconhece que o IP fornecido nos termos do Contrato e no âmbito da prestação dos Serviços pertence única e exclusivamente à Contratada, e, mesmo em caso de término do Contrato, não será transferido para a Contratante.

8.3. **Uso de Direitos de Propriedade Intelectual da Contratante.** A Contratante concorda e autoriza a divulgação, gratuita, durante a vigência do presente Contrato, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo), em determinados conteúdos de promoção e divulgação, em suporte físico ou virtual, relacionados à Contratada e/ou seus serviços e atividades, tais como, por exemplo, fotos, apresentações, cartazes, folders, banners, catálogos, panfletos, vídeos, lâminas, descritivos, brochuras, brindes, os quais, independentemente da divulgação ora autorizada, (a) são de propriedade da Contratada e (b) são Direitos de Propriedade Intelectual da Contratada. Após o término do presente Contrato, o nome e marca da Contratante poderão ser usados até o esgotamento dos materiais já impressos ou no prazo de 6 (seis) meses contado do término do Contrato, o que ocorrer primeiro. A Contratante está ciente de que o uso do seu nome e marca será feito a critério exclusivo da Contratada, apenas e tão somente quando esta entender conveniente.

8.4. **Nome de Domínio.** A Contratante sem domínio próprio e que não utilize domínio de terceiro e que, portanto, venha a utilizar domínio com a extensão ".cloud.grupodirectweb.com.br" isenta a Contratada de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu website preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, parágrafo único da Resolução CGI.br/RES/2008/008/P do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe sobre nomes não registráveis.

8.4.1. Constitui-se em obrigação e responsabilidade exclusiva da Contratante a escolha adequada do nome do domínio a que ele se candidata. A Contratante está ciente de que não poderá ser escolhido nome que desrespeite a legislação em vigor, que induza terceiros a erro, que viole direitos de terceiros, que represente conceitos predefinidos na rede Internet, que represente palavras de baixo calão ou abusivas, que simbolize siglas de Estados, Ministérios, ou que incida em outras vedações que porventura venham a ser definidas por lei e/ou pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil.

8.4.1.1. A Contratada pode recusar-se a registrar o nome pretendido pela Contratante ou cancelá-lo tão logo constatare a violação pela Contratante da proibição de uso.

8.4.1.2 Caso haja Demanda de detentor de marca ou da Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor por violação pela Contratante da proibição de uso ou de Direito de Propriedade de Intelectual de terceiros, a Contratada efetuará, 24 (vinte e quatro) horas após a notificação da Contratante, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade dela Contratada. O website permanecerá fora do ar até a solução da Demanda.

Memo

8.4.1.3. Caso a Contratante não seja titular do domínio do website hospedado no competente órgão de registro e utilize site cujo nome de domínio esteja registrado em nome de terceiro (site de terceiro) e, que não seja extensão "cloud.grupodreictweb.com.br", declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome próprio o site descrito por ele no ato da contratação e constante para consulta no Painel de Controle Cloud Plan.

8.4.1.3.1. Declara a Contratante ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ela e o titular do domínio, a Contratada, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo do site hospedado e disponibilidade deste.

8.4.1.3.2. A Contratante assume plena e irrestrita responsabilidade perante a Contratada por quaisquer perdas e danos a esta última causado em decorrência do relacionamento da Contratante com o titular do domínio do site, inclusive em razão do disposto na Cláusula 8.4.1.3.3.

8.4.1.3.3. A Contratante assume, também, plena e irrestrita responsabilidade por perdas e danos causados ao titular do domínio do site, caso o site seja retirado do ar em razão da infração pela Contratante das cláusulas e condições do presente Contrato.

9. CONFIDENCIALIDADE

9.1. **Obrigação de Confidencialidade.** As Partes concordam que, exceto pelo disposto na Cláusula 9.1.1, abaixo, todas as informações relativas a uma Parte e/ou seus Colaboradores ("Parte Reveladora") a que a outra Parte e/ou seus Colaboradores ("Parte Receptora") venham a ter acesso em decorrência do Contrato, incluindo, sem limitação, informações relativas aos Serviços, a configurações, arquivos de dados, senhas, programas e softwares, assim como configurações de hardware e sua utilização, e todo e qualquer Conteúdo do Ambiente de Processamento e que trafegarem pelo Servidor Cloud ("Informações Confidenciais"), serão consideradas confidenciais e continuarão sendo propriedade única e exclusiva da Parte Reveladora.

9.1.1. Para os fins do Contrato, não são consideradas Informações Confidenciais as informações que (a) já eram conhecidas pela Parte Receptora na data em que a Parte Receptora teve acesso a referidas informações em decorrência do Contrato; (b) estavam disponíveis ao público sem violação, pela Parte Receptora, de sua obrigação de confidencialidade aqui estabelecida; e/ou (c) tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora.

9.1.2. Não será considerada violação da obrigação de confidencialidade ora estabelecida e revelação de Informações Confidenciais por exigência da legislação aplicável, incluindo, mas não limitado às leis relativas a valores mobiliários e leis que regem os serviços de telecomunicação, ou a revelação determinada por Autoridade Governamental competente. Em caso de necessidade de utilização ou revelação das Informações Confidenciais, por

Mau

determinação legal ou de Autoridade Governamental, a Parte Receptora, antes de fornecer a Informação Confidencial ao terceiro legitimado a recebe-la de acordo com a lei ou determinação de Autoridade Governamental, deverá notificar a Parte Divulgadora, no prazo de até 02 (dois) dias após o recebimento da solicitação ou contados do início do prazo legal para entrega da Informação Confidencial, conforme o caso, para que a Parte Divulgadora possa tomar as providências cabíveis para buscar ou manter a confidencialidade das Informações Confidenciais em questão.

9.2. **Revelação a Terceiros.** A Parte Receptora obriga-se, por si e por Colaboradores, a não revelar, direta ou indiretamente, as Informações Confidenciais da Parte Reveladora a qualquer terceiro sem o consentimento prévio e escrito da Parte Reveladora, sendo permitida, no entanto, a revelação de Informações Confidenciais aos Colaboradores da Parte Receptora na medida em que tal revelação seja necessária no curso normal dos negócios da Parte Receptora e/ou para fins do cumprimento das obrigações da Parte Receptora estabelecidas neste Contrato.

9.3. **Prazo.** A obrigação de confidencialidade estabelecida nesta Seção 9 vigorará pelo prazo de vigência do Contrato e pelo prazo adicional de 24 (vinte e quatro) meses contados do término do Contrato, a qualquer título.

9.4. **Consequências.** Na hipótese de violação da obrigação de confidencialidade ora previstas, a Parte Receptora estará sujeita às consequências e sanções legais aplicáveis, em especial aquelas previstas nas legislações penal e civil, sem prejuízo da responsabilização pelas perdas e danos a que der causa.

9.5. **Violações.** A Contratada não será responsável por violações de dados e divulgação de Informações Confidenciais resultante de atos da Contratante, de suas Partes Relacionadas, de seus Colaboradores, dos Clientes e nem aquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (hackers ou similares).

10. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

10.1. **Comunicações.** Ressalvado o disposto na Cláusula 10.3, os contatos e/ou comunicações entre as Partes para tudo o que seja decorrente do presente Contrato se dará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas as Partes como meio hábil e válido para tal finalidade.

10.2. **Endereço Eletrônico.** O endereço eletrônico de contato para cada uma das Partes será aquele constante na Painel de Controle Cloud Plan.

10.3. **Help Desk.** Para tudo o que diga respeito a pedidos de suporte, inclusão e exclusão de Serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto com relação a uma funcionalidade ou tratamento a Contratada disponibilizará à Contratante um canal para "chat", acessível pelo site www.grupodirectweb.com.br e o telefone (11) 5105-8520, **únicos meios hábeis** para a formalização de tais pedidos pela Contratante, ressalvadas as hipóteses em que o presente Contrato dispuser expressamente sobre forma diversa.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. **Tolerância.** A tolerância de uma das Partes em razão do inadimplemento das obrigações assumidas pela outra não implica em novação, renúncia de direitos ou qualquer forma de alteração das cláusulas e condições ora contratadas, cujo cumprimento poderá ser exigido a qualquer tempo.

11.2. **Ineficácia.** Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste instrumento ou Termo de Adesão venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia e exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao aqui disposto. Sempre que possível, as Partes deverão repactuar de boa-fé a disposição ineficaz ou inexecutável, de forma a buscar o efeito mais próximo àquele originariamente pretendido.

11.3. **Acordo Integral.** O Contrato constitui o acordo integral das Partes quanto ao seu objeto, substituindo todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes, sejam eles escritos ou verbais.

11.4. **Vinculação.** O Contrato obriga as Partes, seuscessionários permitidos, herdeiros e sucessores a qualquer título.

11.5. **Título.** O Contrato é título executivo extrajudicial, nos termos da legislação processual civil brasileira.

12. SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12.1. **Foro.** As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser, para dirimir eventuais controvérsias oriundas do Contrato.

Contrato de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud) para clientes em geral

ANEXO ÚNICO AO TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIDADE E HOSPEDAGEM DE SERVIDOR (CLOUD)

TERMO DE ADESÃO

Contrato de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud)
No. xxxx.xx/20xx

TERMO DE DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS, ACEITE E ADESÃO

Este Termo de Descrição de Serviços, Aceite e Adesão ("Termo de Adesão") é firmado entre **DIRECTWEB TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA EIRELI**, com sede na Rua Samuel Morse, nº 74, Conjunto 44, Cidade Monções, CEP 04.5479-060, na Cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.934.897/0001-44 ("Contratada") e a pessoa jurídica identificada e qualificada no abaixo ("Contratante" e, em conjunto com a Contratada, "Partes"). Ao celebrar o presente Termo de Adesão, a Contratante **aceita as/adere, integralmente e sem ressalvas**, às cláusulas, aos termos e condições deste Termo de Adesão e do Termo de Condições Gerais de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud) ("Termo de Condições Gerais"). O Termo de Adesão, preenchido e firmado pelas Partes, em conjunto com o Termo de Condições Gerais, corresponde ao Contrato de Prestação de Serviços de Disponibilidade e Hospedagem de Servidor (Cloud) ("Contrato") válido e regularmente celebrado entre as Partes. Os termos iniciados ou empregados em letra maiúscula neste Termo de Adesão e não definidos expressamente neste Termo de Adesão terão os significados a eles atribuídos na Termo de Condições Gerais.

1. Informações do Cliente

1.1 Dados do Faturamento

Razão Social:		
CNPJ:	I.E.	I.M
Endereço:		
CEP:	Cidade:	Estado:
Responsável pelos Pagamentos:	Email:	Telefone:

2. Planos Cloud contratado

- Plano Silver ()
- Plano Gold ()
- Plano Platinum ()

MODELO

Mau

3. Preços por unidade de cobrança aplicáveis na data de celebração do Contrato

MODELO

vCPU	Por hora	Por mês
01 vCPU	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Memória Ram	Por hora	Por mês
01 GB	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Discos	Por hora	Por mês
Disco TIER 1 7.2K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco TIER 2 10K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco TIER 3 15K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco SSD	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

SnapShot Discos	Por hora	Por mês
Disco TIER 1 7.2K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco TIER 2 10K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco TIER 3 15K	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx
Disco SSD	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

SnapShot Servers	Por hora	Por mês
01 GB	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Tráfego	Por hora	Por mês
01 GB	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Router	Por hora	Por mês
01 GB	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Firewall	Por hora	Por mês
01 GB	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Backup	Por hora	Por mês
-	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

IP Adicional	Por hora	Por mês
01 IP	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

VPN	Por hora	Por mês
01 VPN	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Certificado SSL	Por hora	Por mês
01 licença	R\$ x,xxxxx	R\$ xxx,xx

Mano

3.1. Preços do licenciamento de softwares, seguindo conforme a Cláusula 2.3.6 do Contrato principal.

Windows Server por Vcpu R\$ xxx,xx por mês ou R\$ x.xxxxx por hora
 Windows SQL Server STD por Vcpu R\$ xxx,xx por mês ou R\$ x.xxxxx por hora
 Windows SQL Enterprise por Vcpu R\$ xxx,xx por mês ou R\$ x.xxxxx por hora
 RedHat Enterprise até 04 Vcpu R\$ xxx,xx por mês ou R\$ x.xxxxx por hora
 RedHat Enterprise acima de 04 Vcpu R\$ xxx,xx por mês ou R\$ x.xxxxx por hora.

4. Pagamento

Data de vencimento da Remuneração: todo dia xx (xxxxxx) do mês subsequente ao da prestação dos Serviços ou conforme Cláusula 5.2 do Termo de Condições Gerais.

Forma de pagamento da Remuneração: Boleto Bancário.

5. Ativação e Vigência

Data de Ativação (início da prestação dos serviços e da incidência da Remuneração): xx/xx/20xx

Prazo de vigência do Contrato: xx (xxxxxxxxxxx) meses contados da Data de Ativação.

6. Demais condições específicas aplicáveis

O CLIENTE, por meio deste Termo de Aceite, aceita todas as condições comerciais e técnicas definidas neste Termo e prevista nas CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, o qual se encontra a disposição para consulta no site da DIRECTWEB <http://www.grupodirectweb.com.br/contratos/cloud>, bem como no Cartório de Registro de Títulos e Documentos Comarca de São Paulo, SP, sob o microfilme nº xxxxxxxx, cujo o teor o CLIENTE declara conhecer e concordar na sua totalidade.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Termo de Adesão em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas e qualificadas.

São Paulo, xx de xxxxxxxxxxx de 20xx

DIRECTWEB TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA EIRELI	CONTRATANTE
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
RG:	RG:
Assinatura:	Assinatura:
Nome:	
Cargo:	
RG:	
Assinatura:	

Testemunhas:

Nome:	Nome:
RG:	RG:
Assinatura:	Assinatura:

Mina