

## TERMOS DE CONTRATAÇÃO DE HOSPEDAGEM DE SERVIDOR (CLOUD) DEDICADO DE E-MAIL

### DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente instrumento de contrato é a contratação de plano de Hospedagem de Servidor (Cloud) Dedicado de E-mail, conforme selecionado no preâmbulo do presente, tendo qualquer dos planos de hospedagem características básicas independentes do plano escolhido e determinadas características básicas adicionais, dependendo do plano escolhido.

1.1.1 - As seguintes características básicas são independentes do plano escolhido:

- a) Servidor Cloud Dedicado, com sistema operacional Windows 2012 Datacenter;
- b) Aplicação de Servidor de E-mails SmarterMail
- c) 01 endereço de IP
- d) Acesso aos protocolos POP, SMTP, IMAP, XMPP
- e) Gerenciamento do servidor pela Webplus
- f) Backup mínimo de 3 dias
- g) Acesso ao Painel de Controle

1.1.2 - As seguintes características básicas adicionais, são dependentes do plano escolhido no preâmbulo:

- a) Espaço de armazenamento de dados (Storage)
- b) Capacidade de Contas de E-mail
- c) Capacidade de Contas de E-mail protegidas por Antispam
- d) Capacidade de Contas de E-mail habilitadas para Exchange ActiveSync
- e) Tempo de retenção do Backup
- f) Capacidade de armazenamento de e-mails arquivados (E-mail Archiving)

1.2 - O CONTRATANTE deverá escolher o plano que melhor lhe convier e poderá contratar, no todo ou em parte, os serviços opcionais disponíveis, no momento da celebração do presente contrato, ou posteriormente, serviços complementares esses que serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a solicitação dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do contrato.

1.2.1. - A escolha do plano de hospedagem que melhor atenda às necessidades do CONTRATANTE e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada ao site hospedado são de responsabilidade única e exclusiva do CONTRATANTE. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela CONTRATADA, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante registro na "Área do Cliente", disponível no site da CONTRATADA e /ou conforme disposto no capítulo 16 do Termos Gerais de Contratação de Serviços.

1.3 – A disponibilização dos recursos computacionais ao CONTRATANTE ocorre de forma parcial, sendo que o espaço de armazenamento de dados (Storage) e a memória (RAM) são alocadas de forma exclusiva e a capacidade de processamento e utilização da rede são alocadas de forma compartilhada, de modo que a performance não seja comprometida.

1.3.1 – Fica assegurado ao CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA o aumento do espaço de armazenamento, da forma e condições comerciais previamente explicadas pela CONTRATADA.

1.3.2 – A CONTRATANTE declara-se ciente de que para que seja efetuado o aumento do espaço de armazenamento de dados (Storage), há a necessidade de desligamento prévio do servidor.

1.3.3 – A CONTRATANTE declara-se ciente de que uma vez aumentado o espaço de armazenamento de dados (Storage), ele NÃO PODERÁ solicitar sua redução.

1.4 – A disponibilização dos recursos capacidade de contas de E-mail e de proteção do Antispam são alocadas de forma exclusiva ao Servidor (Cloud) Dedicado.

1.4.1 – Fica assegurado ao CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA o aumento da quantidade de contas de e-mail e de proteção Antispam, bem como solicitar sua redução, de acordo com a escala evolucionar abaixo:

- a) Servidor 100 Contas de E-mail
- b) Servidor 250 Contas de E-mail
- c) Servidor 500 Contas de E-mail
- d) Servidor 1000 Contas de E-mail
- e) Adição de 1000 Contas de E-mail, quando já estiver no nível d)

1.4.2 – A proteção Antispam seguirá a mesma escala evolucionar.

1.5 – A disponibilização dos recursos capacidade de contas de E-mail habilitadas para Exchange ActiveSync são alocadas de forma exclusiva ao Servidor (Cloud) Dedicado.

1.5.1 – Fica assegurado ao CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA o aumento da quantidade de contas de e-mail habilitadas para Exchange Activesync, bem como solicitar sua redução, de acordo com a escala evolucionar abaixo:

- a) Habilidade para 25 Contas de E-mail
- b) Habilidade para 50 Contas de E-mail
- c) Habilidade para 100 Contas de E-mail
- d) Adição de 100 Contas de E-mail, quando já estiver no nível c)

## **DO VALOR, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E VENCIMENTO**

2.1 – O valor, periodicidade dos pagamentos e vencimento são aqueles descritos no quadro preâmbulo do presente contrato.

2.2 – O preço cobrado mensalmente pelos domínios hospedados não inclui taxas e emolumentos devidos à autoridade competente pelo registro do domínio inicial ou adicional, quando incidentes.

2.3 – A ativação dos serviços ocorrerá no prazo de até 2 (dois) dias úteis do pagamento da primeira mensalidade.

## **DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

3.1 – Controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento de mensagens e dados no servidor, em cada uma das caixas postais, SOB PENA DE, CASO O LIMITE SEJA ISOLADAMENTE SUPERADO, OS E-MAILS EXCEDENTES EM QUANTIDADE, ESPAÇO OU TEMPO SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO, como forma de proteção do servidor, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo CONTRATANTE de sua obrigação contratual expressamente assumida.

3.2 – Controlar as mensagens de e-mail enviadas de modo a não exceder o limite de envio de mensagens por hora por cada uma das contas, SOB PENA DE, CASO O LIMITE SEJA ISOLADAMENTE SUPERADO, OS E-MAILS EXCEDENTES AO LIMITE DE ENVIO NÃO SEREM ENVIADOS E SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO, como forma de proteção do

servidor, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo CONTRATANTE de sua obrigação contratual expressamente assumida.

3.3 – Fica vedado ao CONTRATANTE instalar ou tentar instalar qualquer tipo de programa no servidor.

3.4 – Não armazenar e nem veicular por meio do seu espaço de armazenamento de mensagens e dados material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material que afronte a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como "pirata" e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, em caso ou não de determinação judicial nesse sentido.

3.5 – Responder com exclusividade pelo conteúdo das mensagens de e-mail a serem hospedadas e indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado ou trafegado em seu e-mail, comprometendo-se desde já a aceitar de forma imediata a eventual denúncia a lide formulada pela CONTRATADA.

3.6 – Registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

3.6.1 – Para a hipótese de o CONTRATANTE descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, fica a CONTRATADA, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do CONTRATANTE e do responsável pelo domínio hospedado.

3.7 – Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela CONTRATADA, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, INCLUSIVE RETIRANDO DO AR O E-MAIL DO CONTRATANTE. Dentre as práticas vedadas ao CONTRATANTE incluem-se, exemplificativamente:

3.7.1 – Utilizar programas que por qualquer razão prejudiquem ou possam vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

3.7.2 – Armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

3.7.3 – Sujeitar ou permitir que o e-mail seja sujeito a um volume excessivo de tráfego de dados que possa, de qualquer maneira vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

3.8 – Configurar os serviços disponibilizados utilizando, sempre, o DNS (Domain Name System) - nome de domínio - fornecido por ocasião da instalação inicial, abstendo-se de utilizar o IP (Internet Protocol) nessas configurações.

3.9 – Comunicar previamente à CONTRATADA quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o e-mail hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia, lançamento de novos produtos, etc., SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS

INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

3.10 – Utilizar programa antivírus com assinatura ativa em cada um dos dispositivos que forem utilizados para o acesso ao E-mail.

3.11 – Arcar com os custos de adicionais de licenciamento dos programas e sistema operacional ativados no Servidor (Cloud) Dedicado, no decorrer da vigência contratual, caso haja reajuste no valor das licenças pelas respectivas licenciadoras, ficando incorporada a diferença ao preço da mensalidade.

3.11.1 – Em relação às licenças acima especificadas, sendo a CONTRATADA mera intermediária entre o CONTRATANTE e as licenciadoras dos softwares, declara ele ter ciência e concordar com o fato de que a CONTRATADA já haverá repassado o valor total à licenciadora, não cabendo assim qualquer pedido de reembolso proporcional.

3.12 – Assegurar que as especificações contidas neste contato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o CONTRATANTE tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela CONTRATADA deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o CONTRATANTE da obrigação ora prevista.

3.13 – Efetuar por sua conta e risco toda e qualquer migração de dados armazenados que se faça necessária seja a que título for, declarando-se o CONTRATANTE ciente de que a CONTRATADA não efetuará qualquer tipo de migração.

3.14 – Não permitir que a ocupação do espaço de armazenamento do servidor seja superior à 95% do limite disponível, executando a limpeza de dados e/ou a contratação de espaço adicional de armazenamento para que o limite não seja atingido.

## **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da CONTRATADA:

4.1 – Efetuar backup (cópia de segurança) dos dados armazenados no Servidor (Cloud) Dedicado e manter cada um dos backups efetuados, APENAS POR TRÊS DIAS de modo que no quarto dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, sendo a periodicidade a seguinte.

4.1.1 – Poderá a CONTRATANTE solicitar a contratação opcional da extensão da retenção dos backups, para 7 e 15 dias, respectivamente, sendo aplicadas as mesmas regras descritas acima.

4.1.2 – O backup não inclui a proteção das mensagens que tenham sido removidas do servidor, como aquelas que forem baixadas e removidas do servidor por programas leitores de e-mail (Exemplo: Outlook configurado com conexão POP).

4.2 – Instalar no servidor atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros hackers, não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

4.3 – Retirar imediatamente do ar o servidor hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do CONTRATANTE, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de qualquer meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao CONTRATANTE, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

4.4 – Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a CONTRATADA comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 3.9, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo CONTRATANTE. Caso isto não seja possível, deverá a

CONTRATADA, indicar ao CONTRATANTE qual o plano de hospedagem apto a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele CONTRATANTE.

4.5 – Manter o sistema operacional e a aplicação de e-mail, sempre atualizados, de acordo com os mais recentes patches de segurança, respeitando sempre um limite de duas versões para a versão mais recente, a fim de assegurar o correto funcionamento dos recursos e aplicações.

4.6 – Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

4.7 – Gerenciar o Servidor (Cloud) Dedicado disponibilizado nos termos do presente contrato, monitorando-o em tempo integral e efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

### **DO USO E PROTEÇÃO DE NUVEM PÚBLICA COMPARTILHADA**

5.1 - Uma vez que a nuvem a ser utilizada para a hospedagem do servidor será compartilhada, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros servidores ativos na mesma nuvem prejudiquem o CONTRATANTE e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a CONTRATADA a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

5.1.1 – Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento;

5.1.2 – Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

5.1.3 – Remanejar internamente os servidores hospedados de um para outro servidor físico, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor hospedado.

5.1.4 - Alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

### **DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES**

6.1 - Declara o CONTRATANTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da veiculação do servidor hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele CONTRATANTE.

6.2 - Na hipótese de solicitação de retirada do servidor do ar formulada por qualquer autoridade pública não judicial de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra legitimada a tanto, o CONTRATANTE será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da veiculação do servidor impugnado o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação.

### **PENALIDADES E SUSPENSÃO**

7.1 – A infração ao disposto na cláusula 3.4 acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato nos termos da cláusula 13.3 do Termos Gerais de Contratação.

7.2 – Em caso de comprometimento da segurança de uma conta de e-mail e/ou a identificação de que uma conta de e-mail esteja sendo utilizada para envio de spams, vírus e/ou malwares para outros destinatários, a conta será IMEDIATAMENTE SUSPensa, SEM PRÉVIO AVISO e somente será reestabelecida após a execução de procedimentos de limpeza e segurança no dispositivo onde a conta de e-mail esteja instalada.

7.2.1 – Em caso de reincidência do problema com menos de 180 dias de intervalo, a conta será cancelada, sendo vedada sua recriação.

7.2.2 - É de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATANTE a realização de procedimentos de proteção, segurança e limpeza dos dispositivos de seu uso que acessem a conta de e-mail hospedada.

## **DO COMPROMISSO ANTI-SPAM**

8.1 – Para garantir o pleno funcionamento de seus serviços, e de forma mais ampla, garantir e contribuir para o pleno funcionamento da Internet como um todo, a Webplus trabalha em sincronia com as melhores práticas da Internet e de seus órgãos não-governamentais mais influentes. Desta forma, o Compromisso Anti-Spam presente neste contrato, dificulta a prática de Spam, além de divulgar o repúdio da Webplus.

8.1.1 – Todos os clientes da Webplus se obrigam a seguir as normas aqui estabelecidas, responsabilizando-se pelo cumprimento da regra de não praticar Spam em hipótese alguma e sob nenhum pretexto.

8.1.2 – Caso seja constatado o envio de Spam por algum cliente, seu domínio será retirado do ar nos termos previstos neste contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

8.1.3 – O e-mail para denúncias de Spam, que eventualmente, tenha sido praticado por cliente da Webplus é [abuse@webplus.com.br](mailto:abuse@webplus.com.br).

8.2 – É vedado aos clientes da Webplus o recebimento de mais de 10% (dez por cento) de e-mails bounced;

8.2.1 – Entende-se por e-mail bounced qualquer tipo de erro que comprometa a entrega da mensagem a seu destinatário. Como um dos motivos de e-mail bounced é caixa postal inexistente, o recebimento de uma porcentagem superior à porcentagem acima especificada, haverá indícios suficientes para considerar o cliente, ou seu site, praticou Spam.

8.3 – Para evitar ou minimizar a chance de o cliente ser acusado de envio de Spams, este deve:

- a) Não enviar “newsletters” pressupondo que os destinatários gostariam de recebê-las;
- b) Não ter um campo de “cadastro de e-mail” no seu site, sem seguir as regras de “Confirmação Ativa”, descritas no item 8.4;
- c) Não comprar listas de e-mails, mesmo que o vendedor desta lista diga que os destinatários desta aprovaram o envio de mensagens;
- d) Entender que se algum visitante do site se cadastrar como cliente, isso não significa que ele aceitou receber propaganda;
- e) Entender que não existe nenhuma legislação brasileira sobre o assunto, portanto não é válido nenhum argumento de que os e-mails enviados não podem ser considerados Spam devido a alguma legislação ou norma, tanto nacional como estrangeira.

8.4 – A “Confirmação Ativa” de um cadastro no “site” do cliente significa forçar um pedido explícito para um visitante se incluir no cadastro do “site”, e portanto garantir que o “site” possua o aceite deste visitante;

8.4.1 – Para implementar a “Confirmação Ativa”:

- a) Se existir um campo do tipo “Indique um Amigo” e for registrado algum endereço de e-mail para receber comunicações, não o insira em seu cadastro ainda;
- b) Se existir uma ficha cadastral de clientes, tenha certeza de que exista um “checkbox” bem claro, dizendo que o cliente concorda em receber informativos, propagandas, etc, do “site”;
- c) Enviar um e-mail imediatamente para o endereço cadastrado, com um texto muito claro e objetivo, sem propaganda alguma, apenas com a informação de que

alguém indicou esse endereço de e-mail para continuar a receber comunicações vindas do “site”, e se ele desejar realmente receber tais confirmações, deverá responder ao e-mail com uma confirmação positiva;

d) Apenas ao receber tal resposta, e esta de forma afirmativa, insira o endereço de e-mail no cadastro do “site”;

e) Guardar o e-mail de confirmação, pois será a sua única prova do aceite explícito do visitante.

8.4.2 – Este processo não é uma garantia de que o “site” não será acusado de Spam, mas é uma forma de proteger contra esta acusação, demonstrando boa-fé e transparência.

8.5 – Havendo denúncia de prática de Spam, a Webplus, caso não seja hipótese de desativação imediata do site, se reserva o direito de exigir que o site acusado dessa prática utilize obrigatoriamente o recurso técnico de “Confirmação Ativa”.