

CONTRATO PARTICULAR DE ALUGUEL DE SERVIDOR VIRTUAL CLOUD SERVER - E SERVIÇOS ACESSÓRIOS

Pelo presente instrumento particular, se especificará prazos, serviços, preços e responsabilidade das partes, de um lado o **CONTRATANTE**, qualificado na página de assinatura do produto, e de outro lado a **CONTRATADA**, nominada de VERTERON DATACENTER, razão social VERTERON DATACENTER LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 47.277.358/0001-20, com sede à Rua Faradim, 830, São Luis, Divinópolis, MG, CEP 35.500-212.

1 DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.1 Por objeto principal deste contrato temos o aluguel de servidor virtual - Cloud Server – e por serviços acessórios entende-se os recursos adicionais (backup full, licenças diversas, upgrade) ou eventuais (hora técnica) solicitados pelo CONTRATANTE, que complementam, cada um a sua forma, o objeto principal.

1.1.1 Os Recursos Adicionais solicitados após a liberação do servidor, pelo fato de não inclusos no período já em andamento, são cobrados posteriormente, pro rata, ou seja: é cobrado, junto à fatura do próximo mês, o valor proporcional ao uso do recurso adicional dentro do mês já corrente.

1.2 O Cadastro formaliza especificamente o Cloud Server contratado, dados cadastrais e de contato enquanto este Contrato Particular vincula as partes a aceitação e cumprimento das regras gerais estabelecidas.

1.2.1 Somente as solicitações efetuadas e confirmadas por pessoas e meios de contato informados no Cadastro são atendidas, respondendo o CONTRATANTE pela veracidade e lisura das informações passadas a CONTRATADA.

1.2.2 As mensagens via e-mail são o principal meio de comunicação entre as partes, devendo toda e qualquer solicitação ser formalizada e confirmada através dos endereços de e-mail constantes no Cadastro.

A administração do servidor contratado somente pode ser feita através de **Gerenciamento pela VERTERON**: a CONTRATADA gerencia com exclusividade o servidor contratado, sem interferência do CONTRATANTE, que possui acesso liberado apenas para execução do software AUTOLAC e seus módulos auxiliares.

1.3 O suporte técnico é oferecido na modalidade 24x7x365 – 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Das 19h às 8h o suporte é nível 1. Durante esse período, na ocorrência de indisponibilidade do servidor é efetuada abertura de chamado para suporte nível 2. O prazo para resolução está descrito na cláusula 2.5.

1.3.1 Os serviços técnicos internos compreendem a manutenção da estrutura dos servidores, que não afetam o funcionamento do servidor contratado e não são avisados ao CONTRATANTE.

1.3.2 Os serviços de manutenção/reparos que interferem na operacionalidade do servidor são efetuados no máximo dentro de seis horas, geralmente (sempre que possível para o CONTRATANTE) no horário compreendido das 24 horas as 6 horas visto ser o horário de menos utilização das máquinas pela grande maioria dos usuários e clientes.

1.4 A CONTRATADA promoverá alterações no presente contrato, mediante registro de novo contrato

ou de alterações, informando o CONTRATANTE que deverá se manifestar no prazo de quinze dias, sob a continuidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. Não havendo comunicação do CONTRATANTE, no prazo mencionado acima, se presumirá a ciência e aceitação do novo contrato ou alteração.

1.5 A não utilização dos serviços prestados, por motivos inerentes apenas ao CONTRATANTE, não geram crédito ou desconto para pagamentos posteriores.

2. PRAZOS

2.1 O pagamento é sempre antecipado e por padrão, referente aos próximos 30 dias de uso, podendo o CONTRATANTE solicitar pagamento em periodicidade diferente, como bimestral, trimestral, semestral ou anual. Possibilidade de desconto e valor deste é válido apenas quando negociado por Gerentes de Contas.

2.1.1 A data dos demais pagamentos, sequenciais ao primeiro, é definida pela data do pagamento da primeira fatura.

2.1.2 As faturas são enviadas ao CONTRATANTE para os endereços de e-mail constantes no Cadastro, com 10 dias de antecedência; em caso de não recebimento da fatura até 3 dias antes do vencimento, este deve informar a CONTRATADA para que seja enviada 2ª via em tempo hábil, sob pena de incidência de encargos por atraso se assim não dispôr.

2.2 A vigência do contrato se inicia após a contabilização do pagamento do serviço e recebimento do Cadastro corretamente preenchido. Ambos os critérios são obrigatórios para início da prestação dos serviços.

a) Após iniciada a vigência do contrato, a CONTRATADA possui o prazo para liberação do cloud server: prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas para liberação do servidor.

2.3 Os recursos adicionais solicitados após a liberação do servidor, tem o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para liberação. O prazo se inicia com o recebimento da confirmação de contratação, efetuada conforme cláusula 1.2.2.

2.4 Os Recursos Eventuais são liberados após a contabilização do pagamento e recebimento das especificações de instalação/configuração quando for o caso. O prazo máximo para liberação dos Recursos Eventuais é de 24 (vinte e quatro) horas.

2.5 As solicitações feitas ao suporte técnico tem o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento. Nos casos de indisponibilidade do servidor, apresentados no período das 19h às 8h, conforme cláusula 1.5 é efetuada abertura de chamado ao suporte nível dois, que tem 24 (vinte e quatro) horas para resolução do problema.

3. PAGAMENTOS

3.1 A CONTRATANTE deve pagar, mensalmente, os valores estipulados no TERMO DE ADESÃO respectivo, via boleto bancário, na data de seu vencimento; O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa de 2% (acrescido de juros moratórios de 1% ao mês) sobre o valor total do plano devido, no caso do atraso superar 15 dias a VERTERON se reserva no direito de suspender os serviços do CLIENTE.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

4.1 Comunicar à CONTRATADA qualquer modificação nos dados constantes no Cadastro, vide cláusula 1.2 e sub-cláusulas.

4.2 Por padrão a CONTRATADA oferece rotina de backup do Cloud Server contratado que será de uso exclusivo para incidentes de segurança e restauração pela VERTERON. Cabe ao CONTRATANTE optar por uma rotina de Backup, sendo ela através da contratação do Recurso Adicional de backup full da CONTRATADA (Regras nas sub-cláusulas abaixo) ou através do uso de outro recurso da escolha do CONTRATANTE.

4.2.1 O backup do Cloud é realizado diariamente entre 01h00 e 05h00. O mesmo fica disponível para recuperação através da abertura de chamado para o suporte, através do e-mail suporte@verteron.com.br. Quando gerado um novo backup, o antigo é excluído, mantendo-se os últimos backups por 30 dias.

4.3 Comunicar à CONTRATADA qualquer aumento na demanda de acessos, causadas geralmente por campanhas publicitárias e etc., para que esta possa evitar sobrecarga do sistema, sob pena de não comunicando, desobrigar a CONTRATADA do cumprimento do SLA.

4.4 Garantir a idoneidade e lisura das informações repassadas à CONTRATADA, estando sujeito a reprovação do Cadastro, suspensão dos serviços e/ou ser acionado civil e penalmente no caso de comprovada falsidade das informações.

4.5 Adotar práticas seguras de programação do site para evitar ataques e invasões, impedindo assim, o uso do site para utilização de Formmail e similares.

4.6 Manter a estabilidade do link disponibilizado pela CONTRATADA, sob pena de autorizá-la a desconectá-lo independente de notificação.

4.7 Modificar senhas que não estejam de acordo com os padrões de segurança colocando em risco a operacionalidade do servidor, quando informado e solicitado pela CONTRATADA.

4.8 Realizar os procedimentos de migração de dados e/ou arquivos, incluindo conteúdo do site e e-mails quando definido no Cadastro.

4.9 Responder com exclusividade por seus atos, de prepostos, representantes ou terceiros autorizados - que não a CONTRATADA - por danos causados pelos mesmos ao servidor e/ou seu conteúdo.

5 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1 Comunicar ao CONTRATANTE com antecedência de 24 horas, sobre interrupções necessárias para ajustes ou manutenção técnica, que exijam mais de 6 horas de duração, salvo caso de emergência quando o procedimento é realizado independente de notificação. Os casos de emergência são aqueles que colocam em risco o funcionamento do servidor.

5.2 Comunicar com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência a alteração do IP dos servidores.

5.3 Garantir o sigilo das informações armazenadas no servidor contratado. Os dados armazenados nos servidores da CONTRATADA, incluindo e-mails e bancos de dados são

fornecidos apenas a autoridades em caso de ordem judicial de entidade que tenha poderes para tanto, a fim de elucidar fatos que são objetos de inquéritos, processos e investigações. Mesmo nestes casos, o cliente deverá ser informado da existência da ordem e seu conteúdo, assim que recebida, exceto se ordenado por autoridade competente a não fazê-lo.

5.4 Oferecer suporte técnico nos limites em que foi contratado.

5.5 Monitorar o servidor e comunicar ao CONTRATANTE falhas no seu funcionamento.

5.6 Comunicar tentativa de invasão ao servidor contratado bem como tirar o mesmo do ar em caso de não resolução por parte da CONTRATANTE.

5.7 Gerenciar o servidor, monitorar e efetuar as manutenções técnicas em programas de suas responsabilidades.

5.8 Acessar os dados armazenados no Cloud Server sempre que for necessário para prestar serviço técnico adequado de responsabilidade da CONTRATADA.

5.9 Disponibilizar meios necessários de aumento de demanda de acessos não usuais, desde que suportado tecnicamente pela estrutura e comunicada essa necessidade previamente pelo CONTRATANTE.

5.10 É responsabilidade da CONTRATADA retirar o servidor do ar quando ordenado judicialmente. Caso o órgão solicitante/ordenante não seja autoridade judicial, mas autoridade pública com poderes especiais, presente o interesse público, difuso ou coletivo, o contratante é notificado do pedido/ordem e tem prazo de 72 horas, a contar de sua notificação, para obter ordem judicial que lhe autorize a continuidade do funcionamento do servidor; caso não consiga a ordem judicial, expirado o prazo não é fornecida nova notificação, sendo cumprida a solicitação/ordem de retirada/bloqueio/suspensão do servidor.

6 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

6.1 A relação entre a CONTRATADA e CONTRATANTE está permeada pela utilização de dados pessoais, portanto, conforme estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018, é necessário delimitar responsabilidades, obrigações e funções de cada um perante a LGPD. A CONTRATADA é operador do tratamento de dados pessoais pois fornece um servidor virtual - Cloud Server - e serviços acessórios, geridos e mantidos pela CONTRATADA ou seus fornecedores. A CONTRATANTE é controlador no tratamento de dados, responsável, portanto, pelas operações de tratamento de dados e pela forma como este tratamento ocorre.

6.2 A CONTRATANTE deve cumprir com as seguintes responsabilidades, com base na LGPD:

a) desenvolver ferramentas adequadas para a educação e treinamento de seus empregados, para

criar regras de boas práticas e de governança que estabeleçam procedimentos, normas de segurança, ações educativas e mitigação de riscos para a entidade;

b) coletar e tratar os dados, sempre, obedecendo aos limites e princípios da LGPD, em especial sua “finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades” (art. 6º, I);

c) adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

d) cumprir com a comunicação aos titulares envolvidos, aos órgãos fiscalizatórios (ANPD, Procon, Senacon) e à imprensa sobre os incidentes de segurança que acarretem riscos ou danos, na forma da Lei;

e) outras responsabilidades contidas no Contrato Padrão para Licença de Uso de Software e Serviços (WMI).

6.3 A CONTRATADA deve cumprir com as seguintes responsabilidades, com base na LGPD:

a) cumprir e fazer cumprir a LGPD, garantindo os direitos garantidos por Lei, compatíveis com seu papel de operador;

b) na qualidade de operador, garantir a segurança dos dados através de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de formular e empregar normas, procedimentos, boas práticas e mecanismos de segurança e de governança em proteção de dados;

c) na qualidade de operador, cumprir com a comunicação à CONTRATANTE sobre os incidentes de segurança que acarretem riscos ou danos, na forma da Lei;

d) adotar gerenciamento de Incidentes. A CONTRATADA tem processo e política descritos e aplicados, com base em normas internacionais ISO 27001, para o Gerenciamento de Incidentes e demais itens ligados à Segurança da Informação. Estas políticas são auditadas para verificação da sua aplicação e se referem aos incidentes próprios da WMI, e não, da CONTRATANTE.

6.4 As partes se comprometem e desde já se obrigam a respeitar integralmente a legislação vigente sobre proteção de dados, sobretudo, mas não exclusivamente, a LGPD, respondendo cada qual na medida de sua comprovada culpabilidade, por eventuais penalidades e condenações.

6.5 Para cumprir com as disposições da LGPD, a CONTRATADA disponibiliza sua Política de Privacidade em <https://verteron.com.br/politica-de-privacidade> . Eventuais dúvidas sobre esta Política ou requisições sobre proteção de dados pessoais podem ser tratadas com o nosso Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais pelo e-mail lgpd@wmi.solutions . O profissional está à disposição em dias úteis de **8h às 17h** e você receberá uma resposta no prazo máximo de 15 dias. Você também poderá ter acesso a estes serviços no telefone **(37) 9 9198-5871** ou, ainda, por correspondência no endereço **Rua Faradim, 830, São Luís, Divinópolis, MG, CEP 35.500-212.**

7. DENÚNCIA, RESCISÃO, INADIMPLEMENTO E REEMBOLSOS

7.1 Após o período inicial de vigência do contrato, ambas as partes podem denunciá-lo, desde que informado à parte denunciada com antecedência mínima de 15 dias, resolvendo-se o contrato de pleno direito, sem ônus às partes após o transcurso deste prazo.

7.1.1 A CONTRATADA pode denunciar o presente contrato, mediante procedimento descrito na cláusula 7.1, sem qualquer pagamento de ônus, multa ou indenização, caso constate que a CONTRATANTE escolheu servidor e/ou configuração deste incompatível com sua demanda, impedindo a CONTRATADA de garantir um bom nível de qualidade.

7.1.2 O CONTRATANTE pode denunciar o presente contrato, mediante procedimento descrito na cláusula 7.1, sem qualquer pagamento de ônus, multa ou indenização, caso constate que não precisa mais dos serviços da CONTRATADA, não concorde com os termos deste contrato ou qualquer posterior modificação.

7.2 Constitui rescisão do presente contrato qualquer obrigação e/ou responsabilidade não cumprida pelas partes, resolvendo-se o contrato de pleno direito e sem necessidade de aviso- prévio.

7.2.1 Com o cancelamento do servidor, cancela-se automaticamente o fornecimento dos serviços acessórios, visto serem estes complementares ao objeto principal.

7.2.2 O pedido de cancelamento apenas dos serviços acessórios deve ser realizado conforme descrição abaixo:

O CONTRATANTE formaliza pedido por e-mail que será atendido no prazo máximo de 24 horas.

b) O pedido deve ser feito com antecedência de 30 dias, caso contrário, o pagamento referente aos recursos é integral, não podendo ocorrer o pagamento parcial. Em caso de pagamento parcial o CONTRATANTE está sujeito a cláusula.

7.2.3 O CONTRATANTE pode rescindir o presente contrato, caso a CONTRATADA atinja **10,0%** de indisponibilidade durante o mês civil. Neste caso, constatada que a indisponibilidade foi causada pela CONTRATADA é restituído de forma integral ao CONTRATANTE o valor pago referente ao mês da fatalidade.

7.3 Em caso de inadimplemento no pagamento dos valores contratados, a CONTRATADA não inclui o nome do CONTRATANTE em órgãos de proteção ao crédito, porém suspende o serviço e acesso ao servidor passados 15 dias após o vencimento.

7.4 Ao fim do contrato por suspensão ou inadimplência, a CONTRATADA mantém os arquivos do CONTRATANTE resguardados, pelo prazo máximo de 30 dias. Após este prazo os mesmos são deletados de forma irreversível.

8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

8.1 O acordo de nível de serviço é onde definimos formalmente o nível de qualidade da prestação dos serviços, indicando o padrão que deve ser cumprido.

8.2 Os serviços integrantes do nível de qualidade são somente os abaixo descritos e seus respectivos padrões. A cada mês civil a CONTRATADA segue esses padrões, variáveis de acordo com o gerenciamento escolhido e expressamente avisado quando assim for.

8.3 A manutenção do servidor e do link de banda está disponível **99,5%** do período contratado.

8.3.1 A operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor está disponível 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do período contratado.

8.4 Caso não seja atingido o nível de SLA proposto, o CONTRATANTE tem direito de receber descontos nas seguintes proporções, descontados nas faturas sequenciais ao mês do ocorrido:

- a)** 10% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar acima de 0,5% do tempo do mês civil;
- b)** 25% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 0,5% e 3% e do tempo do mês civil;
- c)** 50% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 3,1 e 4,5% do tempo do mês civil;
- d)** 75% de desconto se o link e/ou servidor ficar fora do ar entre 4,5% de 10% do tempo do mês civil;

8.4.1 Se o link e/ou servidor ficar fora do ar acima de 10% do tempo em algum mês civil, o CONTRATANTE fica dispensado do pagamento de uma mensalidade na cobrança seguinte ou, facultado ao CONTRATANTE pleitear a rescisão do presente contrato, incide a CONTRATADA na penalidade prevista no item 7.2.2.

8.5 A CONTRATADA está desobrigada de seguir os padrões mencionados acima somente caso ocorra uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a)** Falha na conexão, oriunda da empresa de telecomunicações, sem culpa da CONTRATADA.
- b)** Falhas na programação do site ou sistema do CONTRATANTE, sobrecarregando o servidor.
- c)** Contratação pelo CONTRATANTE de serviço incompatível com sua demanda.
- d)** Aumento de tráfego por parte do CONTRATANTE sem comunicação à CONTRATADA.
- e)** Suspensão dos serviços em razão de ordem judicial ou de entidade com poderes para tanto.
- f)** Interrupções para ajustes técnicos ou manutenções de emergência, bem como, aquelas avisadas com antecedência ao CONTRATANTE.
- g)** Intervenções necessárias para evitar ataque, tentativa de invasão ou para cessar algum ataque já iniciado.
- h)** Falha na operacionalidade de componentes e programas instalados no servidor, mas dependentes de uma aplicação instalada em servidor diverso.

8.6 Em caso de descumprimento do SLA o CONTRATANTE deve comunicar a CONTRATADA, no prazo de 15 (quinze) dias contados da constatação do ocorrido, para análise do descumprimento. Passados 15 (quinze) dias do suposto descumprimento sem aviso à CONTRATADA, deixa de ser exigível a compensação.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

9.1 O presente contrato está registrado no Cartório de Títulos e Documentos do Município de Divinópolis, MG, bem como suas alterações, garantindo o conhecimento público do presente contrato

pelos CONTRATANTES e terceiros. Sendo que o número do registro do contrato, em vigor, consta no site da CONTRATADA e também mencionado em boletos.

9.2 A CONTRATADA, caso promova alterações no presente contrato, será mediante registro de novo contrato ou de modificações no contrato vigente, sendo o CONTRATANTE informado, qual deve se manifestar no prazo de 15 dias sobre a continuidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. Não havendo manifestação no prazo mencionado acima se presume a ciência e aceitação do novo contrato ou alteração.

9.3 Em caso de não concordar com algum item do presente contrato resolve-se conforme cláusula 7.1.2.

9.4 Os preços dos serviços prestados e características destes, como descrição técnica dos componentes da infraestrutura, não estão descritos no contrato, mas estão disponibilizados no site da CONTRATADA.

9.5 Caso ocorra extinção da prestação de algum serviço, não abrangido por novo contrato ou alteração de contrato, o mesmo só é mantido se for possível tecnicamente. Neste caso, a continuidade é regulada pelas seguintes sub cláusulas:

9.5.1 Pelo disposto no último contrato vigente, por ocasião de sua última oferta de sua prestação;

9.5.2 Pelo disposto em cláusulas genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados, discriminadas no novo contrato.

9.6 Caso a CONTRATADA deixe de oferecer o serviço principal, a mesma comunicará o CONTRATANTE em prazo hábil, antes do vencimento do contrato, para que esse possa promover sua transferência de dados.

9.7 As partes elegem o foro da cidade de Divinópolis, MG para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes.