

# **Contrato de Prestação de Serviços Mensal Pré-pago.**

## **ÍNDICE**

- 1º - Obrigações do Contratante**
- 2º - Dever do Contratado**
- 3º - Dever da OH Soluções Digitais**
- 4º - Política de Pagamentos**
- 5º - Manutenção e Novas Implementações**
- 6º - Cancelamentos**
- 7º - Transferências de domínios**
- 9º - Interrupção do serviço**
- 10º - Permanência de sistema online**
- 11º - Outras responsabilidades**
- 12º - Agradecimentos**

CONTRATADA : OFFICE HOSTING SITES E SISTEMAS WEB LTDA.

Inscrita no CNPJ 13.260.040/0001-67, Sediada No Edifício Comercial Maria Alpendre do Ingá na cidade de Maringá - Paraná - Brasil, situada na Rua Joaquim Nabuco, 338 - Sala 02 - CEP 87014-100.

CONTRATANTE : Fica designado como CONTRATANTE neste instrumento o cliente a assinar os serviços prestados pela Office Hosting.

### **Apresentação da Empresa:**

Seja bem vindo a OH Soluções Digitais,

Agradecemos a preferência por nossos serviços de internet, nossa empresa oferece para todo o Brasil soluções digitais em internet como :

E-commerce - Web sites – Hospedagem Dedicada Magento e Servidor Cloud - E-mail Corporativo - Registro de Domínio - E-mail Marketing - Criptografia SSL privada ou Criptografia SSL Compartilhada.

O presente Contrato de adesão está regido pela legislação Brasileira, atento a todas as suas disposições relacionadas a serviços de Internet e pode ser revisado a qualquer instante com ou sem aviso prévio.

Os serviços prestados pela CONTRATADA são regidos pelo TDS (Termo de Serviços) e a PDU (Política de Uso) os quais passam a fazer parte deste contrato. Ao assinar um serviço prestado pela CONTRATADA, o CONTRATANTE automaticamente está aceitando todas as cláusulas existentes tanto no TDS quanto no PDU, as quais passam a informar:

### **TDS ( Termo de Serviço )**

A Contratada concorda em fornecer os serviços ao contratante, segundo os termos de serviços a baixo (TDS).

O uso dos serviços da CONTRATADA implica na aceitação de todos os itens de nosso **PDU ( Política de Uso )**.

#### **Para assinantes dos planos.**

Planos de hospedagem Cloud SSD - Planos de hospedagem em servidor dedicado magento - planos de e-mail marketing - planos de hospedagem de e-mail corporativo, segue as informações.

#### **1º - Obrigações do Contratante.**

##### **- Direitos Autorais.**

O uso dos serviços da CONTRATADA para transmitir qualquer material (por E-mail, upload, textos, links, ou qualquer outra maneira) que desrespeitem qualquer tipo de lei quanto a direitos autorais, marcas e patentes, divulgação de qualquer tipo de informação secreta, ou que desrespeitem direitos de propriedade de qualquer pessoa, incluindo, porém não se limitando, a cópias não autorizadas, digitalização de distribuição de fotos de revistas, livros, ou outro material sob direitos autorais sem autorização do autor e transmissão não autorizada de softwares piratas e proibida.

##### **- E-mails/Spam.**

Para manter um serviço de hospedagem com qualidade e estabilidade da plataforma, adotamos as seguintes regras.

Para Hospedagem em servidores Cloud e Dedicada, existe uma limitação de envio de entre 120 a 400 e-mails por hora para cada conta de hospedagem, esta limitação pode variar de acordo com o plano escolhido.

O uso abusivo de Servidor SMTP, para contas (domínios) que excederem esse limite poderão ser notificadas, suspensas ou desligadas permanentemente do servidor, dependendo da natureza da utilização abusiva.

Envios de e-mail marketing através de nossa plataforma pode ser considerada Spam por qualquer provedor de destino e isso implica nos recebimentos em caixa de entrada ou até mesmo em pastas lixo eletrônico/Spam. O ip do servidor de envio pode ser listado e bloqueado em qualquer sistema de blacklist que existe ou firewall de outros provedores destino. Uma vez solicitada o desbloqueio para as blacklist ou outros provedor poderá levar até 24 horas para ser retirada. Mas em algum momento o sistema de blacklist e outros provedores pode não atender nossos pedidos de retiradas mais.

O sistema de e-mail marketing para planos de e-commerce a cima de R\$ 100,00 /Mês é uma cortesia de Office Hosting e não tem tempo determinado de uso. Ou seja o sistema poderá ser desligado a qualquer momento por nossa equipe.

##### **- Conteúdo Adulto.**

É expressamente proibido o armazenamento de materiais pornográficos dentro dos servidores da CONTRATADA, sujeito a ter o serviço imediatamente cancelado e sem direito a reembolso.

##### **- Software de Compartilhamento de Dados.**

É expressamente proibido a utilização de software de compartilhamento de dados de internet em nossos servidores de hospedagem. E é proibido o uso de outro tipo de software que lese nossa rede.

##### **- Danos a Rede.**

É expressamente proibido o uso de softwares que cause danos em nossa rede de Data Center, assim como web sites que tenham arquivos infectados por vírus. Seu sistema de hospedagem será suspenso temporariamente e será enviado mensagens de e-mail reportando a situação e solicitando que seja feita uma manutenção em seus arquivos de web site para normalizar a situação, assim será reativado novamente seu serviço de hospedagem de site.

#### **2º - Dever do Contratado.**

Atendemos todos os nossos clientes pelo portal [www.ohsolucoes.com.br](http://www.ohsolucoes.com.br)

Suporte técnico para hospedagem de ( web sites - E-commerce - E-mails - Sistemas Web em geral para clientes que tenham assinado pelo serviço mensalmente ).

#### **3º - Dever da OH Soluções Digitais.**

Para cada solicitação/abertura de manutenção através de ticket, deveser analisado, feita a manutenção e respondido o cliente pelo nosso sistema chamado ( ÁREA DO CLIENTE ) que encontra-se em nosso site [www.ohsolucoes.com.br/suporte](http://www.ohsolucoes.com.br/suporte). Observação tem atendimento que pode levar mais de 24 horas para ser resolvido.

#### **4º - Política de Pagamentos.**

##### **Pagamentos.**

Todos os serviços da CONTRATADA são na modalidade pré-pago, ou seja, o CONTRATANTE efetua o pagamento antecipado para poder utilizar o serviço.

O pagamento para a CONTRATADA pode ser de forma mensal, trimestral, semestral ou anual e a escolha fica a critério do CONTRATANTE no momento de preencher o formulário de inscrição ou negociação com nosso departamento financeiro.

##### **Faturas.**

Suas faturas serão geradas e estarão disponíveis em nossa pagina <http://www.ohsolucoes.com.br/suporte> na área do cliente.

Você receberá um usuário e senha de acesso para poder baixar todas as faturas mensal para efetuar o pagamento. O mesmo vale para planos ( trimestral – semestral – anual ).

##### **Vencimentos.**

A data de vencimento do serviço contratado é individual e será sempre no dia 05-10-15-20 de cada mês corrente. O cliente pode escolher a melhor data para seu pagamento.

O atraso em faturas por mais de 10 dias, será desligado temporariamente seu sistema, e será religado 24 após confirmação de pagamento e regularização da mesma.

##### **Reajustes.**

Os valores dos serviços prestados pela CONTRATADA serão reajustados de forma automática a cada ano, a contar da data de ativação do serviço, conforme a variação do índice IGPM/FGV. Caso o IGPM/FGV venha a ser extinto, será automaticamente aplicado o índice que legalmente o substitua. Em

caso de sua extinção, ou da extinção de seus substitutos, será substituído pelo índice então vigente que, a critério da CONTRATADA, melhor reflita a inflação.

### **Inadimplência.**

O atraso ou ausência do pagamento ora acordado referente a um serviço ativo implicará na incidência de multa de 2% sobre a parcela vencida, além de juros de mora de 0,033% ao dia de forma pró-rata di e até a data do pagamento. O CONTRATANTE declara-se ciente que a partir de 5 dias de atraso o serviço poderá ser bloqueado pela CONTRATADA, ficando o(s) site(s), e-mail(s) e servidor(es) inacessíveis até que o pagamento seja quitado e confirmado pela CONTRATADA, o que pode levar 48h úteis após o pagamento. Ao completar 30 dias de atraso, a CONTRATADA se reserva ao direito de dar o contrato como rescindido e cancelar o serviço do CONTRATANTE, sendo removido de forma definitiva todo o conteúdo dos sites, e-mails, banco de dados ou qualquer outro arquivo que o CONTRATANTE tenha guardado nos servidores da CONTRATADA, ficando a mesma isenta sob qualquer responsabilidade de backup ou armazenamento de tais arquivos.

### **Autorização de Comunicação de Inadimplência.**

O contratante autoriza expressamente a contratada a informar aos órgãos de proteção de crédito a sua inadimplência em caso de atraso igual ou superior a 30 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão ou serviços adicionais.

### **5º - Manutenção e Novas Implementações.**

Para clientes que contrata planos de hospedagem de site com valor de R\$ 50,00 ou a cima, os clientes tem por cortesia da Office Hosting direito a manutenção de códigos de sites desenvolvidos por nossa empresa. Isso não dá direito a criar uma nova página ou alteração de estrutura de página já existente.

Para assinantes de planos de hospedagem Magento E-commerce, os clientes tem por cortesia da Office Hosting um numero de manutenção estabelecido de acordo com a tabela de valores. Caso a empresa precise de um numero maior de manutenção ela precisara assinar um contrato de suporte a magento com um numero maior de atendimentos por mês.

Segue a tabela :

#### **Plano Cloud Linux - R\$ 50,00 /Mês**

- Espaço em HD Ilimitado
- Contas de E-mails Ilimitado
- Banco de Dados Mysql – 10 Unidades
- Webmail roundcube
- Backup Semanal
- Firewall Ant-Spam
- Cloudflare
- Suporte por ticket e chat

#### **Plano iniciante - R\$ 100,00 /Mês**

- Hospedagem de sistema em Servidor Dedicado Magento ( 2 GB + 20 GB de tráfego ). Equivalente a 20.000 visitas mês !

- 5.000 envios de e-mail marketing - www.ohsolucoes.net ( servidor de e-mail marketing ). Cortesia OH !
- Suporte a problemas que influenciam em pagamento e frete correios
- Qualquer erro que faça sua loja não vender
- Suporte a Checkout de cadastro de novo cliente ou fechamento de pedido
- Suporte a pedidos não salvos
- Suporte a cadastro de produtos com erro na gravação
- 5 ticket de suporte ou alterações na plataforma por mês (cada ticket tem direito a 1 assunto somente e cada ticket passara por uma analise para saber se entra no plano de suporte ).

**Plano básico - R\$ 200,00 /Mês**

- Hospedagem de sistema em Servidor Dedicado Magento ( 3 GB + 30 GB de tráfego ). Equivalente a 30.000 visitas mês !
- 10.000 envios de e-mail marketin - www.ohsolucoes.net ( servidor de e-mail marketing ). Cortesia OH !
- Suporte a problemas que influenciam em pagamento e frete correios
- Qualquer erro que faça sua loja não vender
- Suporte a Checkout de cadastro de novo cliente ou fechamento de pedido
- Suporte a pedidos não salvos
- Suporte a cadastro de produtos com erro na gravação
- Certificado SSL GEOTRUST MÓBILE + IP Dedicado
- Integração com Mercado Livre ( Módulo OH )
- 8 ticket de suporte ou alterações na plataforma por mês (cada ticket tem direito a 1 assunto somente e cada ticket passara por uma analise para saber se entra no plano de suporte ).

**Plano avançado - R\$ 300,00 /Mês**

- Hospedagem de sistema em Servidor Dedicado Magento ( 5 GB + 50 GB de tráfego ). Equivalente a 50.000 visitas mês !
- 20.000 envios de e-mail marketing - www.ohsolucoes.net ( servidor de e-mail marketing ). Cortesia OH!
- Suporte a problemas que influenciam em pagamento e frete correios
- Qualquer erro que faça sua loja não vender
- Suporte a Checkout de cadastro de novo cliente ou fechamento de pedido
- Suporte a pedidos não salvos
- Suporte a cadastro de produtos com erro na gravação
- Certificado SSL GEOTRUST MÓBILE + IP Dedicado
- Integração com Mercado Livre ( Módulo OH )

- Integração com Google Shopping
- Suporte ao Blog Magento
- 8 ticket de suporte ou alterações na plataforma por mês (cada ticket tem direito a 1 assunto somente e cada ticket passara por uma analise para saber se entra no plano de suporte ).

**Plano profissional – Não tem valor fixo**

- Este plano depende da necessidade de cada empresa e pedidos de manutenção com implementações e integrações em Marketplace e ERP ou outros.

-----

**Para Aluguel de plataforma Magento temos o plano único :**

**Plano Aluguel de plataforma Magento - R\$ 100,00 /Mês**

- Hospedagem de sistema em servidor CLOUD-SSD ( 2 GB HD + 100 GB de tráfego ). Equivalente a 85.000 visitas mês !
- 5.000 envios de e-mail marketing - www.ohsolucoes.net ( servidor de e-mail marketing ). Cortesia OH !
- Suporte a problemas que influenciam em pagamento e frete correios
- Qualquer erro que faça sua loja não vender
- Suporte a Checkout de cadastro de novo cliente ou fechamento de pedido
- Suporte a pedidos não salvos
- Suporte a cadastro de produtos com erro na gravação
- Certificado SSL Compartilhado
- 5 ticket de suporte ou alterações na plataforma por mês (cada ticket tem direito a 1 assunto somente e cada ticket passara por uma analise para saber se entra no plano de suporte ).

Manutenção ou mudanças na estrutura de programação do web site/E-commerce é considerado Implementações e só serão feitas após aprovação do orçamento enviado ao cliente. Este tipo de serviço é orçado através de horas técnicas trabalhadas, o custo de 1 hora para novas implementações é de R\$ 90,00. Estes serviços só poderão ser realizados em web sites/lojas virtuais/ sistemas desenvolvido por nossa empresa.

**6º - Cancelamentos.**

O serviço de hospedagem de sites fornecido pela CONTRATADA possui período mínimo de permanência de 1 mês (30 dias), período pelo qual o CONTRATANTE também é cobrado. Em caso de desistência por parte do CONTRATANTE não será devolvido o dinheiro.

No caso de contratação com periodicidade trimestral, semestral ou anual, se o CONTRATANTE desejar fazer o cancelamento antes do término do período contratado, e, solicitar o reembolso do valor referente as mensalidades ou dias que não serão utilizados, haverá uma multa de 30% sobre o valor restante, descontada do valor a ser reembolsado. A CONTRATADA fará o reembolso em uma conta informada pelo CONTRATANTE em um prazo de 72 horas úteis após o cancelamento do serviço.

Para cancelamento dos serviços, o cliente deverá abrir um ticket/atendimento na área do cliente informando que solicita o cancelamento dos serviços referente a este contrato.

## **7º - Transferências de domínios.**

Para transferência de domínios você deve abrir um ticket de atendimento em nossa área de atendimento ao cliente, onde um membro de nossa equipe técnica, deverá passar a instrução de solicitação de informações necessárias para efetuar a migração. Nossa empresa faz a migração de dados de FTP e Banco de Dados MYSQL, e contas de e-mails que esteja configuradas no servidor de origem como Pop. Contas de e-mails configuradas como IMAP deverão ser baixadas em ferramentas de Outlook/Windows Live ou outro e o CONTRATANTE se compromete na realização de cópias de mensagens de caixas de entradas/saídas para todas as contas de e-mails de cada domínio.

## **8º - Back-up de Dados e Cópia de Segurança.**

A **Office Hosting** não se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta de hospedagem. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes a quaisquer eventualidades : Use-o por conta e risco. O cliente deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, seja hospedagem Cloud SSD, Hospedagem em servidores Dedicado.

O cliente deve manter suas cópias de segurança ( backup ) fora do servidor onde encontra a sua conta de hospedagem.

### **- Rotinas de backup do servidor DEDICADO**

Nosso sistema de Data Center, faz o back-up de contas CPANEL a cada 3 dias

### **- Rotinas de backup do servidor CLOUD - SSD**

Nosso sistema de Data Center, faz o back-up de contas CPANEL todo sábado

### **- Rotinas de backup do servidor COMPARTILHADO**

Nosso sistema de Data Center faz o back-up de contas CPANEL todo sábado

O cliente não é informado sobre fracassos de rotinas de backup.

### **- Instalação de backup de web site:**

A nossa empresa fará a instalação de seu back-up de web site para sua conta de hospedagem no caso de uma eventualidade falha de servidor ou outro caso que possa gerar esta necessidade.

## **9º - Interrupção do serviço.**

O serviço objeto do presente Contrato poderá ser interrompido, sem que haja qualquer direito de indenização ou compensação à CONTRATANTE, eventualmente para :

Manutenções técnicas e/ou operacionais que exigem desligamento temporário do sistema ou máquinas servidores para manutenções que envolvem situações de reparos/reinstalações de Hardware ou Software.

## **10º - Permanência de sistema online.**

A Contratada garante que o serviço permanecerá disponível em pelo menos 99,5% de horas do mês.

Não estando inclusas nesse período as seguintes situações :

a) Falha na conexão ("LINK") fornecida pelas prestadoras do serviço, sem culpa da CONTRATADA. Assim considerados dentre outros defeitos na conexão de acesso da máquina (computador) do CONTRATANTE, ou mesmo vício na prestação de serviços do provedor de acesso do CONTRATANTE;

- b) Falhas de programação do "site" de responsabilidade do CONTRATANTE;
- c) Em casos de deficiência dos serviços decorrentes de utilização dos acima dos limites do plano contratado;
- d) Em casos de má utilização do serviço por parte do CONTRATANTE.

**11º - Outras responsabilidades.**

A Office Hosting não se responsabiliza por quaisquer danos que a sua empresa/negócio possam sofrer. A Office Hosting não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas sobre os serviços que disponibiliza. A Office Hosting não assegura nenhum tipo de garantia de comercialização ( ou adequação ) para qualquer finalidade. Isto inclui a perda de dados decorrente de atrasos, não entregas, entregas equivocadas e toda e qualquer interrupção dos serviços causados pela Office Hosting e/ou seus funcionários.

**12º - Agradecimentos.**

Agradecemos a preferência por escolher nossa empresa para trabalhar na internet. Trabalhamos de uma maneira séria para que nossos serviços traga apenas benefícios a sua empresa.

Estamos no mercado de Internet desde 2010 sempre melhorando nossa estrutura para manter você conectado o tempo todo.

Maringá, 25 de Julho de 2017.

Office Hosting Sites e Sistemas Web LTDA.

---

CONTRATANTE

---

CONTRATADO