CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

HOSPEDAGEM COMPARTILHADA

Pelo presente instrumento particular, de um lado, **SCHEMER INFORMÁTICA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 39.043.799/0001-39, com sede na Alameda Terracota, 215, Conjunto 518, Bairro Cerâmica, São Caetano do Sul/SP, CEP 09531-190, neste ato representada na forma de seu contrato social, doravante denominada **CONTRATADA**, e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica identificada abaixo:

Razão social / Nome: _____

CNPJ / CPF: _____ **Endereço:** _____

Representante legal: _____

doravante denominada **CONTRATANTE**, têm entre si justo e contratado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem Compartilhada, regido pelas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA 1ª - OBJETO E DOCUMENTOS INTEGRANTES

1.1. O objeto deste contrato é a prestação continuada, pela CONTRATADA, de serviços de hospedagem compartilhada para os domínios, sites, aplicações, bancos de dados e contas de e-mail identificados no Anexo I, dentro dos recursos e limites do plano contratado.

1.2. O Anexo I integra este contrato e registrará os dados da CONTRATANTE, os serviços contratados, os domínios, os limites técnicos, a política de backup, o suporte, o preço e as condições comerciais aplicáveis.

1.3. Propostas comerciais, ordens de serviço ou aditivos aceitos pelas partes poderão complementar o Anexo I. Alterações que ampliem recursos, serviços ou custos dependerão de aprovação prévia da CONTRATANTE.

CLÁUSULA 2ª - NATUREZA COMPARTILHADA E ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1. A hospedagem será prestada em ambiente compartilhado, no qual capacidade de processamento, memória, armazenamento, conectividade, endereços IP e outros recursos poderão ser utilizados por diversos clientes, sem reserva de servidor, hardware ou recurso físico exclusivo para a CONTRATANTE.

2.2. Dentro do plano contratado, integram o escopo da CONTRATADA:

a) administração da infraestrutura física ou virtual, do sistema operacional, da rede e do painel de hospedagem sob seu controle;

b) provisionamento e administração dos recursos de hospedagem descritos no Anexo I, como contas de e-mail, DNS, FTP, certificados SSL, bancos de dados e espaço em disco;

c) monitoramento, manutenções, atualizações administrativas e intervenções necessárias à segurança e à estabilidade da plataforma compartilhada; e

d) suporte técnico relacionado à infraestrutura e aos recursos expressamente contratados.

2.3. A CONTRATADA poderá, por razões técnicas, de segurança, capacidade ou continuidade, migrar a conta entre servidores, substituir tecnologias, alterar endereços IP ou reorganizar recursos, procurando preservar a funcionalidade contratada e comunicando previamente quando a intervenção puder causar indisponibilidade relevante e o aviso for tecnicamente possível.

CLÁUSULA 3ª - SEPARAÇÃO ENTRE INFRAESTRUTURA E APLICAÇÕES

3.1. Não integram o escopo da hospedagem compartilhada o desenvolvimento, a correção, a atualização, a migração ou a manutenção de sites, lojas virtuais, sistemas ou aplicações, salvo contratação expressa e específica.

3.2. A CONTRATANTE é responsável por seus conteúdos e pela instalação, atualização, compatibilidade, licenciamento, segurança e funcionamento de WordPress, temas, plugins, códigos, scripts, bibliotecas, integrações, bancos de dados em nível lógico e demais aplicações próprias ou de terceiros.

3.3. Falhas, vulnerabilidades, incompatibilidades, consumo excessivo ou indisponibilidades originadas nesses elementos não serão atribuídas à infraestrutura da CONTRATADA nem caracterizarão descumprimento de SLA, salvo quando comprovadamente decorrentes de ato ou omissão da CONTRATADA no âmbito de suas obrigações.

CLÁUSULA 4ª - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. São obrigações da CONTRATADA:

a) prestar os serviços com diligência técnica e dentro das características do plano contratado;

b) adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger e manter estável a infraestrutura sob sua administração;

c) manter as rotinas de backup e os canais de suporte expressamente descritos no Anexo I;

d) preservar o sigilo das informações a que tiver acesso, observadas as hipóteses legais e contratuais; e

e) comunicar ocorrências relevantes que exijam providências da CONTRATANTE.

CLÁUSULA 5ª - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E USO ACEITÁVEL

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

a) pagar pontualmente os valores contratados e manter seus dados cadastrais e contatos atualizados;

b) utilizar o ambiente de acordo com a legislação, este contrato, o plano e as orientações técnicas da CONTRATADA;

c) manter aplicações e componentes atualizados, seguros, licenciados e compatíveis;

d) proteger suas credenciais, empregar senhas adequadas e comunicar imediatamente suspeitas de comprometimento;

e) manter cópias independentes das informações críticas e providenciar sua retirada ou migração nos prazos contratuais; e

f) responder pela legalidade, titularidade e licenciamento dos conteúdos, dados e aplicações mantidos no ambiente.

5.2. É vedado utilizar os serviços para prática ilícita, violação de direitos de terceiros, envio abusivo ou não solicitado de mensagens, fraude, tentativa de acesso não autorizado, disseminação de código malicioso, mineração de criptoativos ou atividade que comprometa a segurança, a reputação ou a estabilidade da plataforma e de seus usuários.

5.3. A CONTRATANTE não poderá revender, compartilhar ou ceder os serviços a terceiros fora das condições do plano ou sem autorização da CONTRATADA, permanecendo responsável pelos usuários e acessos que autorizar.

CLÁUSULA 6ª - PLANOS, LIMITES E PROTEÇÃO DO AMBIENTE COMPARTILHADO

6.1. Os limites de espaço, tráfego, contas, envio de mensagens, bancos de dados, processamento, memória, entrada e saída, processos simultâneos e demais recursos serão os indicados no Anexo I, na proposta aceita ou no painel de controle aplicável.

6.2. A não utilização integral dos recursos disponibilizados não gera crédito, compensação ou transferência de saldo para período posterior.

6.3. Quando uma conta ultrapassar os limites contratados, apresentar consumo incompatível com ambiente compartilhado ou prejudicar a estabilidade, a segurança ou outros usuários, a CONTRATADA poderá limitar recursos, isolar processos ou suspender o serviço afetado na medida necessária à contenção do risco, comunicando a CONTRATANTE tão logo seja razoavelmente possível.

6.4. Se o consumo excedente for recorrente, as partes poderão ajustar o plano, contratar recursos adicionais ou migrar para solução tecnicamente adequada. A continuidade do uso acima dos limites dependerá da disponibilidade e das condições comerciais apresentadas pela CONTRATADA.

CLÁUSULA 7ª - DOMÍNIOS, DNS E CERTIFICADOS

7.1. A hospedagem, a configuração de DNS e a instalação de certificado SSL não transferem à CONTRATADA a titularidade dos nomes de domínio utilizados pela CONTRATANTE.

7.2. O registro, a renovação e a manutenção cadastral dos domínios são de responsabilidade de seus respectivos titulares, salvo quando o serviço de gestão ou renovação estiver expressamente incluído no Anexo I.

7.3. Ao utilizar domínio de terceiro, a CONTRATANTE declara possuir autorização suficiente e responderá por contestações de titularidade ou uso. Prazos de propagação de DNS e indisponibilidades do órgão registrador ou de terceiros não estão sob controle da CONTRATADA.

CLÁUSULA 8ª - SERVIÇOS DE E-MAIL

8.1. As caixas postais, cotas e limites de envio observarão o plano contratado. A CONTRATANTE deverá respeitar as normas antispam, manter dispositivos e credenciais seguros e utilizar mecanismos de autenticação recomendados.

8.2. A CONTRATADA poderá bloquear temporariamente uma conta, domínio, fila ou envio quando identificar comprometimento, spam, malware, abuso ou risco à reputação dos endereços IP compartilhados, liberando o recurso após a contenção e as correções necessárias.

8.3. A CONTRATADA não garante a entrega ou o recebimento de todas as mensagens, pois tais eventos também dependem de servidores destinatários, filtros, políticas antispam, listas de bloqueio, reputação, DNS e serviços de terceiros.

CLÁUSULA 9ª - BACKUPS E RESTAURAÇÃO

9.1. A periodicidade, a retenção e o destino das cópias de segurança incluídas serão os indicados no Anexo I. Na ausência de preenchimento expresso, não se presume a existência de backup contratado.

9.2. O backup tem finalidade de recuperação operacional e não constitui arquivo histórico permanente. A restauração depende da existência, disponibilidade e integridade técnica da cópia, não sendo garantida a recuperação de toda versão ou informação eliminada.

9.3. A CONTRATANTE deverá manter cópias adicionais e independentes das informações cuja perda possa gerar impacto relevante, inclusive mensagens, bancos de dados e arquivos essenciais.

9.4. Restaurações solicitadas pela CONTRATANTE poderão ser cobradas quando previstas como serviço adicional, desde que o valor seja previamente informado.

CLÁUSULA 10ª - SEGURANÇA E MEDIDAS EMERGENCIAIS

10.1. As partes reconhecem que nenhum ambiente conectado à internet é absolutamente imune a falhas, ataques, vulnerabilidades ou indisponibilidades.

10.2. Ao identificar risco imediato à segurança, aos dados, à reputação, à estabilidade da plataforma ou a terceiros, a CONTRATADA poderá bloquear acessos, isolar, suspender ou desativar temporariamente o serviço, conta ou aplicação afetada, na medida necessária à contenção do risco.

10.3. A CONTRATADA não responde por incidentes originados em credenciais, equipamentos, redes, aplicações ou serviços fora de sua administração, nem por omissão da CONTRATANTE em adotar correções recomendadas, ressalvadas as responsabilidades inderrogáveis previstas em lei.

CLÁUSULA 11ª - DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA (SLA)

11.1. Quando houver percentual de disponibilidade mensal contratado, ele constará expressamente do Anexo I e se referirá à infraestrutura da plataforma compartilhada sob administração da CONTRATADA. A ausência de percentual preenchido significa que não foi estabelecido SLA numérico específico.

11.2. Não caracteriza indisponibilidade da infraestrutura o mau funcionamento isolado de site, sistema, aplicação, banco de dados, WordPress, tema, plugin, código, script, caixa postal específica ou outro componente da CONTRATANTE.

11.3. Também não serão computados no SLA períodos decorrentes de:

a) manutenção programada, preventiva ou corretiva e atualizações comunicadas previamente, quando possível;

b) intervenção emergencial destinada à segurança, integridade ou estabilidade do ambiente;

c) falha de datacenter, operadora, energia, conectividade, registro de domínio, licença, fabricante, fornecedor ou serviço de terceiro fora do controle direto da CONTRATADA;

d) caso fortuito, força maior, ataque de grande escala ou evento externo que não pudesse ser razoavelmente evitado;

e) ato ou omissão da CONTRATANTE, de usuário autorizado ou de terceiro sob sua responsabilidade;

f) falha, sobrecarga, vulnerabilidade ou incompatibilidade de aplicação, conteúdo ou banco de dados da CONTRATANTE; ou

g) suspensão prevista neste contrato ou solicitada pela CONTRATANTE.

11.4. O SLA estabelece obrigação de disponibilidade, mas não gera multa, crédito, abatimento ou indenização automática, salvo previsão expressa e específica no Anexo I.

CLÁUSULA 12ª - SUPORTE TÉCNICO

12.1. O suporte regular será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados, pelo e-mail suporte@schemer.com.br e pelo telefone/WhatsApp (11) 94299-5585.

12.2. O recebimento de mensagem fora do horário regular não implica atendimento imediato. Plantão, atendimento emergencial ou prazo específico de resposta dependerão de contratação ou acordo expresso.

12.3. Os prazos de solução variarão conforme a natureza, a complexidade, a necessidade de atuação de terceiros e a disponibilidade de informações e acessos pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA 13ª - PREÇO, FATURAMENTO E SERVIÇOS ADICIONAIS

13.1. A CONTRATANTE pagará os valores e nas datas indicados no Anexo I ou na proposta comercial vigente, pelo meio de cobrança disponibilizado pela CONTRATADA.

13.2. A ausência de recebimento do documento de cobrança não afasta o dever de solicitar segunda via e efetuar o pagamento no vencimento.

13.3. Domínios, migrações, restaurações, licenças, certificados, aumento de capacidade, suporte fora do escopo e outros serviços adicionais poderão ser cobrados separadamente, mediante informação e aprovação prévias.

CLÁUSULA 14ª - REAJUSTE E REVISÃO DOS VALORES

14.1. Os valores serão reajustados anualmente pela variação acumulada do IPCA, respeitada a periodicidade mínima legal, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

14.2. Independentemente do reajuste anual, os valores poderão ser revistos diante de aumento relevante nos custos diretamente relacionados aos serviços, incluindo datacenter, servidores, equipamentos, energia, conectividade, licenças, softwares, painéis, serviços de terceiros e recursos necessários à operação.

14.3. Para itens contratados em moeda estrangeira, poderão ser consideradas variações cambiais relevantes que impactem o custo da prestação.

14.4. A revisão será previamente comunicada, com apresentação das novas condições antes de sua aplicação. Caso não concorde, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato observando o aviso prévio contratual, salvo ajuste escrito entre as partes.

CLÁUSULA 15ª - INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

15.1. O atraso sujeitará a CONTRATANTE à multa moratória de 2% sobre o valor em débito, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e atualização monetária pelo IPCA, sem prejuízo das despesas de cobrança legalmente exigíveis.

15.2. Persistindo a inadimplência por 30 dias corridos após o vencimento, a CONTRATADA poderá suspender total ou parcialmente os serviços, mediante comunicação à CONTRATANTE, sem que a suspensão seja computada como indisponibilidade para fins de SLA.

15.3. A suspensão não extingue os valores vencidos nem aqueles devidos durante o aviso de rescisão. A reativação poderá depender da quitação integral e da viabilidade técnica de recuperação do ambiente.

CLÁUSULA 16ª - CONFIDENCIALIDADE

16.1. Cada parte deverá manter confidenciais as informações técnicas, comerciais, estratégicas, credenciais e dados não públicos recebidos em razão deste contrato, utilizando-os apenas para sua execução e revelando-os somente a empregados, prestadores ou autoridades que legitimamente necessitem conhecê-los.

16.2. A obrigação não abrange informação comprovadamente pública sem violação deste contrato, já conhecida de forma lícita, recebida legitimamente de terceiro ou cuja divulgação seja exigida por lei ou autoridade competente.

16.3. A confidencialidade permanecerá durante a vigência e por 5 anos após o encerramento, sem prejuízo de prazos legais superiores e da proteção contínua de segredos de negócio enquanto conservarem essa natureza.

CLÁUSULA 17ª - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. As partes cumprirão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e as demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais relacionado a este contrato.

17.2. Quanto aos dados pessoais tratados nas aplicações e conteúdos da CONTRATANTE para suas próprias finalidades, a CONTRATANTE atuará como controladora e a CONTRATADA atuará como operadora apenas na medida necessária à prestação dos serviços. Cada parte será controladora dos dados que tratar para finalidades próprias, inclusive cadastrais, fiscais, de cobrança e segurança.

17.3. A CONTRATADA tratará dados pessoais segundo instruções lícitas da CONTRATANTE, limitadas ao objeto contratual, e adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis para protegê-los contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas.

17.4. A CONTRATANTE declara possuir fundamento legal para os tratamentos realizados por suas aplicações, responderá pelo atendimento aos titulares e fornecerá instruções claras quando necessitar da cooperação da CONTRATADA.

17.5. A CONTRATADA poderá utilizar fornecedores de infraestrutura, conectividade, licenciamento, segurança e suporte necessários à execução dos serviços, exigindo obrigações compatíveis de confidencialidade e proteção de dados.

17.6. A parte que identificar incidente de segurança com potencial impacto relevante à outra deverá comunicá-la sem demora injustificada, fornecendo as informações disponíveis e cooperação razoável. Caberá à CONTRATANTE, como controladora, avaliar as comunicações legalmente exigidas aos titulares e à ANPD.

CLÁUSULA 18ª - VIGÊNCIA, RESCISÃO E DESTINAÇÃO DOS DADOS

18.1. Este contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data indicada no Anexo I ou, se não preenchida, da ativação dos serviços.

18.2. Qualquer parte poderá rescindi-lo, sem necessidade de motivação, mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias. Esse aviso prévio constituirá o prazo para a CONTRATANTE retirar, transferir ou migrar os dados e serviços que desejar preservar, permanecendo devidos os valores até o encerramento.

18.3. Encerrado o aviso prévio, a CONTRATADA poderá desativar a hospedagem, os sites, as caixas postais e os demais serviços, sem obrigação de mantê-los acessíveis durante período adicional.

18.4. Por liberalidade operacional, e desde que tecnicamente possível, a CONTRATADA poderá manter uma cópia residual dos dados por até 90 dias após o encerramento, exclusivamente para eventual recuperação ou migração. Essa retenção não constitui continuidade do serviço, não garante disponibilidade, integridade ou recuperação e poderá depender do pagamento de serviços de restauração ou reativação previamente informados.

18.5. Transcorrido o prazo de até 90 dias, os dados poderão ser removidos definitivamente, inclusive conforme os ciclos de retenção de backup, sem garantia de recuperação, ressalvadas obrigações legais de conservação.

18.6. Se a CONTRATANTE considerar insuficiente o aviso de 30 dias, poderá solicitar prorrogação por escrito antes da data prevista para o encerramento. A extensão dependerá de aceitação expressa da CONTRATADA, disponibilidade técnica e concordância quanto aos valores adicionais aplicáveis.

18.7. O contrato poderá ser rescindido imediatamente por descumprimento material não sanado em prazo razoável após notificação, prática ilícita, risco grave à segurança, insolvência ou hipótese legal que torne impossível sua continuidade. Nessas situações, eventual acesso para migração dependerá da segurança, da viabilidade técnica e da inexistência de impedimento legal.

CLÁUSULA 19ª - RESPONSABILIDADES

19.1. Cada parte responderá pelos danos diretos que causar à outra por descumprimento comprovado de suas obrigações, observados o nexo causal, a legislação aplicável e as exclusões expressamente previstas neste contrato.

19.2. A CONTRATADA não responderá por lucros cessantes, perda de oportunidade, danos indiretos ou consequências de conteúdos, aplicações e elementos fora de seu escopo, salvo quando tal exclusão for vedada por lei ou quando o dano decorrer de dolo ou culpa grave comprovada.

19.3. A CONTRATANTE responderá por reclamações de terceiros decorrentes da ilegalidade de seus conteúdos, tratamentos de dados, aplicações, mensagens ou uso do ambiente, assegurado à CONTRATADA o direito de defesa e regresso na extensão de sua responsabilidade.

CLÁUSULA 20ª - COMUNICAÇÕES E DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Serão consideradas válidas as comunicações enviadas aos endereços físicos e eletrônicos habitualmente utilizados pelas partes, inclusive e-mail e WhatsApp, desde que seja possível comprovar seu envio ou recebimento.

20.2. As partes deverão manter seus dados de contato atualizados. Até a atualização, serão válidas as comunicações encaminhadas aos contatos anteriormente informados.

20.3. Este contrato, o Anexo I e os documentos complementares aceitos substituem entendimentos anteriores sobre o mesmo objeto naquilo que forem incompatíveis, sem prejuízo de obrigações já vencidas.

20.4. A tolerância quanto ao descumprimento de obrigação será mera liberalidade e não implicará novação, renúncia ou alteração contratual.

20.5. Se qualquer disposição for considerada inválida ou inexequível, as demais permanecerão vigentes e as partes buscarão substituí-la por disposição válida de efeito econômico e jurídico equivalente.

20.6. Nenhuma parte poderá ceder este contrato sem consentimento escrito da outra, exceto em reorganização societária que não reduza a capacidade de cumprimento das obrigações.

20.7. Este instrumento poderá ser assinado física ou eletronicamente, em vias ou contrapartes, produzindo os mesmos efeitos jurídicos.

CLÁUSULA 21ª - FORO

21.1. Fica eleito o foro da Comarca de São Caetano do Sul/SP para dirimir controvérsias decorrentes deste contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvadas as hipóteses de competência legal obrigatória.

São Caetano do Sul, ____ de _____ de _____.

CONTRATADA	**CONTRATANTE**
SCHEMER INFORMÁTICA LTDA. Representante: _____ CPF: _____	_____ Representante: _____ CPF: _____
Assinatura: _____	Assinatura: _____

TESTEMUNHA 1	**TESTEMUNHA 2**
Nome: _____ CPF: _____ Assinatura: _____	Nome: _____ CPF: _____ Assinatura: _____

ANEXO I

FICHA DE CONTRATAÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DO PLANO

1. DADOS DA CONTRATANTE

Razão social / Nome	_____
CNPJ / CPF	_____
Endereço completo	_____
Representante legal	_____
E-mail principal	_____
E-mail de cobrança	_____
Telefone / WhatsApp	_____

2. PLANO E RECURSOS CONTRATADOS

Plano	_____
Painel / plataforma	_____
Espaço em disco	_____
Domínios / sites permitidos	_____
Contas e cotas de e-mail	_____
Bancos de dados	_____
Tráfego mensal	_____ / conforme política do plano
CPU, memória, I/O e processos	_____ / conforme limites técnicos do plano
Endereço IP exclusivo	[Não incluído / se contratado, especificar]

3. DOMÍNIOS E SERVIÇOS HOSPEDADOS

Domínio principal	_____
Domínios adicionais	_____
Gestão / renovação de domínio	[Não incluída, salvo indicação expressa]
Serviços adicionais	_____ / não incluídos

4. POLÍTICA DE BACKUP

Periodicidade	_____
Retenção	_____
Destino	_____
Cópia externa / off-site	[Incluída / não incluída]
Restauração	[Incluída / sob demanda / condições a preencher]
Finalidade	Recuperação operacional; não constitui arquivo histórico permanente

5. SUPORTE E SLA

E-mail	suporte@schemer.com.br
Telefone / WhatsApp	(11) 94299-5585
Horário regular	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados
SLA da infraestrutura compartilhada	_____ % ao mês / não contratado
Crédito ou multa automática por SLA	Não previsto, salvo indicação expressa

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

Valor	R$ _____ (_____)
Periodicidade	[Mensal / trimestral / anual]
Vencimento	Dia _____
Forma de cobrança	_____
Início da vigência	_____
Prazo	Indeterminado; rescisão mediante aviso prévio de 30 dias

Este Anexo I integra o Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem Compartilhada.