



TERMO DE SERVIÇO E PRIVACIDADE

Pelo presente instrumento particular, se especificará prazos, serviços, e responsabilidade das partes. De um lado o CONTRATANTE, e de outro lado a CONTRATADA, denominada de CIT TECNOLOGIA, razão social CIT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI, CNPJ nº 22.080.376/0001-96, sediada na Rua Est. Alexandre Gonçalves Sarmiento, 23, Sala 22, Jatiúca – CEP 57036-560 - Maceió/AL.

1. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.1

Os seguintes produtos e serviços são objetos principais deste termo:

- Citcloud
- Citmail
- Citbackup

1.1.2

A CONTRATADA não efetua a redução do espaço em disco contratado. Se necessário, cabe ao CONTRATANTE rescindir o contrato, efetuar backup de seus dados e solicitar um novo servidor com o espaço em disco desejado. Quanto a alteração de outros recursos de hardware virtual, cabe a uma prévia análise do setor técnico da CONTRATADA, para assim ser viabilizado e aprovado.

1.1.3

A CONTRATADA oferecerá suporte técnico, quando solicitado, apenas ao Sistema Operacional e aos softwares definidos na contratação.

1.2

O Cadastro formaliza especificamente o serviço 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.

1.3

A administração do(s) servidor(es) contratado(s) somente pode ser feita através da seguinte forma abaixo:

a) Gerenciamento pelo Cliente com Suporte técnico da CIT Tecnologia: o CONTRATANTE gerencia com exclusividade o servidor, sem interferência da CONTRATADA, a qual pode auxiliar quando solicitado (caso a solicitação seja passível de realização).

1.3.3

Na modalidade contratual de Gerenciamento pelo Cliente, a CONTRATADA não possui acesso para administração do servidor, pois tal acesso é exclusivo do CONTRATANTE. Nesta modalidade, a CONTRATADA só possui acesso para instalação, configuração e manutenção dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE previamente definidos na contratação e/ou através da contratação de hora técnica.

1.4

A hora técnica se refere a instalações/configurações de softwares não definidos previamente, solicitados pelo CONTRATANTE e suportados pela CONTRATADA, na modalidade de Gerenciamento pelo Cliente.

1.4.1

A hora técnica não inclui serviços de suporte já inerentes à CIT Tecnologia independente da modalidade de Gerenciamento, como solução de dúvidas sobre o funcionamento do servidor e manutenção da disponibilidade do Servidor Virtual contratado.

1.5

O suporte técnico é oferecido na modalidade 8x5 – 8h por dia, 5 dias por semana. Para ocorrências como indisponibilidade de Servidor, o suporte técnico atua 24h por dia, sem a necessidade de solicitação por parte do cliente. O prazo para resolução está descrito na cláusula 2.3.

1.5.1

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.

1.5.2

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.

1.6

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.

1.7

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

1.8

O servidor virtual é liberado com memória dinâmica, iniciando com 1GB e estendendo automaticamente até o valor contratado, conforme a necessidade do sistema operacional.

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.

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 05 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. O canal de comunicação com o setor financeiro é através do e-mail financeiro@cittecnologia.com.br.

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.

2.3

As solicitações feitas ao suporte técnico tem o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento. Em caso de indisponibilidade do servidor, o prazo para resolução é de até 24 (vinte e quatro) horas.

3. PAGAMENTOS

3.1

A CONTRATADA disponibiliza as seguintes formas de pagamento:

- a) Boleto bancário;
- b) Cartão de Crédito (não válido para plano mensal).

3.1

O valor será definido conforme o plano escolhido em nosso site, pago de forma mensal através de boleto bancário ou cartão de crédito (caso seja o plano anual), começando a ser válido a partir da data de contratação.

3.2

O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa de 3% sobre o valor total do plano devido. No caso de superar 7 dias de atraso, a CIT Tecnologia 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.

4.2

Por padrão a CONTRATADA não oferece nenhum tipo de Backup do Servidor Virtual contratado. Cabe ao CONTRATANTE optar por uma rotina de Backup, sendo ela através da contratação do Citbackup (Serviço CIT Tecnologia) ou através do uso de outro recurso da escolha do CONTRATANTE.

4.3

Comunicar à CONTRATADA sobre a ocorrência de atrasos no recebimento da fatura, no máximo 3 dias antes do vencimento, para que seja enviada 2ª via em tempo hábil, sob pena de incidência de encargos por atraso caso não comunique.

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 forma irregular por criminosos.

4.6

Manter senhas que estejam de acordo com os padrões de segurança, sem colocar em risco a operacionalidade do servidor.

4.7

Efetuar a compra de licenças e instalação (quando Gerenciamento feito pelo cliente) de quaisquer software necessário, arcando com seus custos, inclusive atualização, e responder cível e criminalmente por prejuízos causados pela utilização indevida destes por responsável, preposto ou terceiros autorizados, que não a CONTRATADA.

4.8

Não efetuar práticas de SPAM, em quaisquer de suas formas - publicidade indesejada, correntes, oferecimento, disponibilização ou venda (para qualquer finalidade) de listas de endereços eletrônicos - sob pena de imediata suspensão dos serviços contratados.

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

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 à autoridades em caso de ordem judicial ou extrajudicial de entidade que tenha poderes para tanto, a fim de elucidar fatos que são objetos de inquéritos, processos administrativos e investigações.

5.3

Oferecer suporte técnico nos limites em que foi contratado, estando a disposição para contato através dos seguintes meios de comunicação:

suporte@cittecnologia.com.br ou (82)3317-5520 ou whatsapp (82)98115-3024.

5.4

Notificar o CONTRATANTE sobre bloqueio ou suspensão realizados devido a comportamento ilícito do mesmo, já elencados nas cláusulas referentes as suas obrigações, tais como práticas de SPAM, jogos on-line, etc.

5.5

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. DO PRAZO E RESCISÃO DESTE INSTRUMENTO

6.1

O presente termo é celebrado pelo prazo de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura.

Este contrato poderá ser rescindido por ambas as partes a qualquer momento, desde que haja um aviso prévio por escrito de 15 dias, e se for por parte da CONTRATANTE, caberá o pagamento de 1 (um) mês como multa, independente da data de rescisão.

7. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO

O presente termo obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, seja a que título for, sendo vedada sua cessão ou transferência a terceiros, total ou parcialmente, sob pena de incorrer a parte infratora nas penalidades cabíveis previstas em lei, sem prejuízo de responder pelas perdas e danos a que der causa.

Declaram as partes que este contrato corresponde à manifestação final, completa e espontânea do acordo celebrado entre ambas, substituindo as propostas ou contratos anteriores, verbais ou escritos, bem como todas as demais comunicações entre as mesmas, com relação ao objeto deste contrato.

As partes elegem o Foro da Comarca da Capital de Maceió como único competente para conhecer e dirimir todas e quaisquer questões oriundas do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais especial e privilegiado que seja.

E, por estarem às partes justas e contratadas, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença de 02 (duas) testemunhas que também o assinam.

Maceió - AL, 26 de Outubro de 2020.