

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE HOSPEDAGEM COMPARTILHADA E SERVIDOR CLOUD

1. DA APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A SECNET SERVICOS DE INTERNET LTDA – ME, doravante denominada SECNET, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 18.445.229/0001-03, com sede em Rio do Sul/SC, à Rua Georg Lucas, 215, Bairro Jardim America, e seu portal de Internet representado no website www.secnet.com.br, provê serviços que possibilitam o acesso direto de usuários às informações armazenadas em computadores, produzidas ou compiladas por terceiros, através de redes de telecomunicações tais como: os serviços de correio eletrônico pela Internet; os serviços de hospedagem de informação ou dados; e o armazenamento de informações, dados ou sons.

2. DO OBJETO DO CONTRATO

O presente Contrato de Prestação de Serviços tem por finalidade o estabelecimento de regras (Termos de serviço e Políticas de utilização) relativas aos direitos e obrigações da SECNET e de seus clientes quanto ao uso dos serviços de locação de serviços compartilhados, servidor cloud e e-mail, serviços esses que são prestados pela SECNET mediante o pagamento de mensalidades. O interessado na contratação desses serviços da SECNET deverá ler com atenção as cláusulas do presente contrato, bem como as condições e preços fixados para cada um dos vários planos (pacotes) de serviços, cujas informações encontram-se disponíveis no website www.secnet.com.br.

3. DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

A SECNET informa que antes de qualquer contratação de serviço oferecido por nossa empresa, deve o cliente ler com atenção o presente contrato para que aceite os termos regidos pela SECNET para todo e qualquer tipo de contratação. Não nos responsabilizamos pela falta de leitura e conscientização do cliente ou contratante. O ato da contratação expressa, automaticamente, que o cliente concorda e aceita os termos de serviços e política de utilização.

§ 1º) Antes de cada serviço contratado, há no ato da contratação o pedido de leitura e só é liberado o pedido de serviço após o contratante selecionar a opção: "**LI E ACEITO OS TERMOS DE SERVIÇO E POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO**". Esta opção está ligada (link) ou direcionada ao clicar para esta página. Caso o cliente não aceite os termos, o serviço não é liberado e a solicitação de contratação é inválida, não sendo cobrado nada ao contratante.

§ 2º) O cliente poderá escolher o plano que melhor lhe convier entre os disponíveis no site da SECNET, no todo ou em parte, os serviços opcionais mencionados no preâmbulo do presente, no momento da celebração, ou posteriormente por solicitação escrita, 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.

4. DOS TERMOS DE SERVIÇO

4.1. Mudanças destes termos

A SECNET se reserva ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula deste termo a qualquer momento. O único e exclusivo canal de comunicação utilizado para informar a mudança de cláusulas deste termo será o website www.secnet.com.br.

§ Único) O cliente se compromete a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram.

4.2. Informações de Privacidade

A SECNET não venderá, distribuirá, revelará ou de qualquer forma tornará disponível qualquer informação do cliente, salvo em caso de solicitação judicial por escrito, ou em caso de atos ilegais por parte do cliente, assim como, porém não limitado a: fraude, pirataria, pornografia infantil, conteúdo difamatório, etc.

§ Único) A SECNET poderá utilizar a qualquer momento informações de nome (razão social ou fantasia) e marca/logomarca do cliente, para expor em páginas virtuais de portfolio, entre outros materiais impressos (panfletos, revistas jornais, etc).

4.3. Conteúdo

A SECNET acredita em liberdade de expressão; contudo, qualquer conteúdo (documento, escrito, visual ou implícito) de más não limitadas a: racismo ou preconceito devido à cor ou crença; qualquer conteúdo violento/malicioso/obsceno escrito, visual ou implícito; *hate site*; grupos, milícias e terrorismo; *sharing*, *multi-upload*; Hackers, Crackers, *open proxy*; *fakes*, que esteja hospedado e/ou de qualquer forma ligado a infraestrutura de servidores e IP da SECNET, não será tolerado e poderá ser excluído sem aviso prévio, além das medidas cabíveis, como suspensão do serviço e cancelamento de contrato.

4.4. Registro de Domínio, renovação e transferência de domínio

Para que o domínio do cliente aponte para o servidor da SECNET, precisará alterar o DNS no órgão de registro no qual contratou o seu domínio. Estes DNS serão providos no e-mail de boas vindas à liberação do serviço. Cada servidor possui endereços de DNS único, portanto, se o cliente cancelar uma conta e meses após retornar a SECNET, os endereços provavelmente serão outros.

§ 1º) Ao alterar o DNS do seu domínio para os DNS da SECNET, passará a ser obrigatório que o domínio tenha o ID TÉCNICO, alterado para ONNET2. O descumprimento desta medida poderá resultar em falha na comunicação com os servidores DNS, ou seja, o cliente será o único responsável por qualquer interrupção no serviço.

§ 2º) Atenção! Note que o procedimento de apontar um DNS não é uma transferência de domínio. Uma transferência de domínio se caracteriza quando o cliente quer fisicamente transferir a responsabilidade do seu domínio para a SECNET e sair de sua empresa de registro de domínio "registrar" atual. O custo para a transferência de domínio varia de acordo com cada TLD e, portanto será necessário consultar nosso site ou departamento de vendas para saber a tabela de valores atualizada.

§ 3º) A SECNET tomará as medidas necessárias para registrar nomes de domínio sob os cuidados do cliente quando requisitada. De qualquer modo, os clientes são responsáveis por renovar os seus nomes de domínio. A SECNET não se responsabiliza por falhas na renovação dos nomes de domínio. Se o nome do domínio do cliente foi registrado via SECNET, aquele deverá verificar e tomar as ações necessárias para renovar um domínio que esteja se expirando.

§ 4º) A SECNET não cuida de renovações, a menos que solicitado e especificado que as renovações serão de responsabilidade da SECNET. Portanto, se o cliente possui quaisquer questões sobre mudanças de DNS ou nomes de domínio em geral, deverá tirar suas dúvidas antes de contratar nosso serviço.

4.5. Prazo de entrega de serviços

A liberação de novas contas de serviços estabelecidos em nosso site tem como prazo padrão de até 07 (sete) dias após confirmação de pagamento e emissão de nota fiscal eletrônica. O cliente receberá a confirmação de pagamento, nota fiscal e os detalhes de acesso a sua conta unicamente por e-mail, sendo essencial que o e-mail informado em cadastro seja válido e não colocará nossas mensagens em SPAM, nos desresponsabilizando por problemas na entrega de e-mail.

4.6. Pagamentos

O cliente concorda em pagar por todos os serviços ativos com faturas em aberto, e que a SECNET poderá cobrá-las de forma judicial e/ou extrajudicial, em caso de atraso. O cliente será responsável pelo pagamento em dia de todas as cobranças e por prover a SECNET dados cadastrais e financeiros válidos. Concordará que é de dever acessar o Painel do Cliente do site www.secnet.com.br, para verificar a existência de alguma fatura em aberto.

§ 1º) O sistema enviará mensalmente notificações de faturas em aberto como forma de manter o cliente informado sobre a situação da sua conta. Todavia, por motivos diversos, este e-mail pode, em algum momento, não chegar até o endereço do cliente. Sendo assim, é de total responsabilidade do cliente o agendamento de pagamentos, a fim de evitar que sua conta seja bloqueada por falta de pagamento.

§ 2º) O cliente concorda que até o vencimento deverá gerar o boleto para pagamento, este que possuirá o vencimento da fatura com multa de 2% (dois por cento) do valor após o vencimento e 1% (um por cento) ao mês.

§ 3º) Após o 05º (quinto) dia de vencimento da fatura o serviço será bloqueado, e será reativado em até 48 (quarenta e oito) horas mediante pagamento do boleto com as respectivas multas.

§ 4º) A conta de serviço e os dados do cliente, permanecerão nos servidores da SECNET até 15 (quinze) dias após o vencimento da fatura, encerrado este prazo, o serviço é removido e cancelado juntamente com todos os dados.

4.7. Prazo contratual

A duração deste contrato será por prazo indeterminado.

4.8. Cancelamentos

Se o cliente desejar cancelar o contrato, será necessário que a notifique a SECNET com 10 (dez) dias de antecedência de sua cobrança subsequente.

§ 1º) Caso o pedido de cancelamento não seja recebido com 10 (dez) dias de antecedência de sua cobrança subsequente, o cliente estará sujeito a desativação do serviço sem aviso prévio.

§ 2º) Contas com faturas superiores a 15 (quinze) dias de vencimento terão seus respectivos serviços entendidos como cancelados/desistência e serão removidas sem aviso prévio. Os pedidos de cancelamento deverão ser realizados através do Painel do Cliente pelo responsável da conta/empresa, mediante confirmação por telefone.

§ 3º) No momento que o cliente requerer cancelamento, seu serviço será suspenso imediatamente, ou caso solicite, será realizado no final do período de cobrança.

4.9. Reembolsos

Se por alguma razão a SECNET falhar em prover o serviço para o cliente, um reembolso proporcional será garantido.

§ 1º) Nenhum reembolso será garantido em caso de abuso ou quebra dos nossos termos de serviço e políticas de utilização do serviço.

§ 2º) Contas com pagamento adiantado e créditos em conta não terão reembolso caso o cancelamento seja feito antes do tempo de utilização.

§ 3º) Serviços como: domínios, certificados SSL, endereços IP, licenças e/ou outros serviços adicionais ao contratado não serão reembolsáveis.

4.10. Responsabilidades

A SECNET, em hipótese alguma, irá se responsabilizar por qualquer incidente ocorrido em contas que estejam utilizando sistemas desatualizados e, portanto, vulneráveis, e qualquer outra falha de segurança relacionada ao desenvolvimento/manutenção de um sistema voltado ao ambiente web. Isto também será válido para incidentes relacionados a casos onde o próprio cliente esteja utilizando senhas fracas e/ou comprometidas.

§ 1º) Salientamos, ainda, que compete ao cliente à escolha adequada do nome de domínio a qual se candidata, sendo, exclusivamente, responsável por quaisquer danos decorrentes do seu uso.

§ 2º) A SECNET tem por política interna manter seus servidores sempre atualizados com os últimos patches/releases de segurança, entretanto, não terá como garantir que todos os seus clientes estejam utilizando *softwares* e senhas seguras, ou seja, esta responsabilidade será de cada usuário.

5. DAS POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO

5.1. Geral

A SECNET é dedicada a fornecer um serviço de qualidade máxima. Diante disso, os termos e condições que seguem, são necessários para assegurar o fornecimento do melhor serviço possível a todos seus clientes, bem como para satisfazer as responsabilidades legais e éticas ao mesmo tempo.

§ 1º) O não cumprimento de qualquer uma das cláusulas ou condições serão razões para a imediata desativação da conta sem qualquer notificação. A SECNET será o árbitro exclusivo no que diz respeito à violação de quaisquer destas providências.

§ 2º) A atividade que resultar em suspensão ou desativação de uma conta irá resultar em perda de todas os valores já pagos.

§ 3º) As reclamações feitas em relação a abusos de contas serão investigadas e, se forem achados os culpados, ensejará a imediata suspensão do serviço.

§ 4º) Atenção! Para informar abusos ou qualquer violação dessas normas, deverá entrar em contato com o departamento responsável no seguinte endereço: abuse@secnet.com.br.

5.2. Utilização ilegal

Os servidores da SECNET deverão ser utilizados para propósitos legais. É proibido transmissão, armazenamento ou distribuição de qualquer informação, dados ou materiais que violem qualquer lei aplicável ou regulamento. Isto inclui, embora não seja limitado a: material protegido por *Copyright*, *TradeMark* (marca registrada), *Trade Secret* (segredo de comércio) ou outro direito de propriedade intelectual usado sem a devida autorização, vendas prescritas de remédio e material obscenos, difamatórios, que constituem uma ameaça ilegal ou violam leis vigente em todo território nacional.

§ 1º) São exemplos de conteúdo não aceitável: Software pirateado, esquema piramidal financeiro, programas de Hackers ou arquivos, sites de Warez, MP3 (Exceto MP3 legal/legalizado em Cloud), e *BOT* de *IRC*.

§ 2º) Sites relacionados a Programas de Investimento de Alto Rendimento, do Inglês High-Yield Investment Program - HYIP, esquema Ponzi ou esquemas de pirâmides são proibidos, bem como sistema cooperativo de "Bola de neve" (do qual leva a pessoa a acreditar que na compra de um bilhete de pequeno valor, poderá ganhar uma grande quantia, ao induzir outras pessoas a adquirir bilhetes, de forma que ao terminar a sua quota de venda de bilhetes será premiado).

§ 3º) O cliente concorda em indenizar os prejudicados e isentar de responsabilidade a SECNET de qualquer reclamação ou ação judicial por infringência ao estabelecido nesta cláusula.

§ 4º) A SECNET será o árbitro exclusivo no tocante à violação destas condições.

5.3. SPAM (Mensagens não solicitadas)

Enviar SPAM (e-mails não solicitados em massa), dos ou através dos servidores da SECNET ou usar um e-mail que está hospedado em um servidor da SECNET é estritamente proibido. A SECNET será o árbitro exclusivo para considerar uma violação deste termo.

§ 1º) Como medida preventiva, nossos servidores compartilhados bloqueiam o envio não autenticado de e-mail. Entretanto, o acesso a SMTPs externos para aplicações (scripts) que não fazem parte do sistema de e-mails do servidor estará liberada. Sendo assim, o envio de SPAM é qualificado se o envio ocorrer da conta de hospedagem do cliente, mesmo que a conta de e-mail não lhe pertence. Aos que violarem haverá uma multa no valor de R\$ 100,00 (cem reais), sem prejuízo ao cancelamento imediato do serviço.

§ 2º) Clientes de serviços Dedicados e/ou IP Dedicado (Cloud e Revenda) serão os únicos responsáveis pelas ações originadas a partir de seus respectivos servidores. A adição de algum dos IPs do servidor em listas de SPAM (*blacklists*) resultará numa multa, por IP bloqueado, ao responsável pelo mesmo, na primeira ocorrência no valor de R\$ 100,00 (cem reais), nas demais ocorrências a multa passará a ser de R\$ 200,00 (duzentos reais), por IP bloqueado, ao responsável pela mesma ocorrência.

§ 3º) A identificação de problemas causados pelo recebimento excessivo e constante de SPAM, para um determinado domínio hospedado em servidores compartilhados, resultará na suspensão temporária do serviço por 24 (vinte e quatro) horas ou cancelamento do serviço.

5.4. Ataques DOS/DDOS ou Flood

Ataques de negação de serviços (DOS) ou ataques distribuídos de negação de serviço (DDOS) serão tratados caso-a-caso.

§ Único) Caso o ataque prejudique outros componentes da rede, o endereço IP (Internet Protocol) do servidor será colocado em *null route* e/ou serviço suspenso sem prévio aviso. Em caso de reincidência, a conta de serviço será cancelada.

5.5. Abuso do servidor

Qualquer tentativa de quebrar ou causar prejuízo aos servidores da SECNET ou cliente da SECNET é estritamente proibido. Qualquer sub-rede ou servidor da SECNET deve aderir às políticas deste contrato.

§ 1º) O descumprimento de qualquer uma das regras será motivo de desativação das contas e/ou serviço completo. A SECNET reserva o direito de efetuar tal ação sem aviso prévio mediante infração por parte do cliente, ou do cliente do nosso cliente.

§ 2º) O cliente concorda que deve utilizar a hospedagem compartilhada apenas para suas aplicações inerentes e voltadas ao intuito do serviço. Usos indevidos incluem, porém, não limitadas a: aplicações de computação científica/grid/distribuída, *dataware house*, armazenamento de backups ou arquivos para download.

5.6. Abuso contra a equipe SECNET

O abuso contra a equipe SECNET não será tolerado. Se o cliente usar linguagem agressiva, ameaçar, ou de algum outro modo ofender a SECNET, poderá ensejar a suspensão do serviço por até 24 (vinte e quatro) horas.

§ Único) Caso haja reiteração no abuso, ensejará notificação de cancelamento de contrato.

5.7. Ações tomadas pela SECNET

Caso o cliente não siga qualquer dos termos/políticas disponibilizados neste contrato, ensejará em desativação da conta. A SECNET é árbitra exclusiva para definir a constituição de violação dos termos e políticas. A SECNET reserva-se ao direito de remover qualquer conta sem aviso antecedente.

§ 1º) Quanto a SECNET tomar conhecimento da violação de uma regra, a SECNET iniciará uma investigação. Durante a investigação, a SECNET poderá restringir o acesso do cliente para garantir a legitimidade dos dados. Dependendo a gravidade da violação, a SECNET poderá restringir, suspender ou até mesmo excluir a conta ou utilizar das vias judiciais ou extrajudiciais. Se a violação constituir uma infração penal, a SECNET notificará as autoridades legais competentes.

§ 2º) A SECNET não disporá de crédito para interrupções do serviço resultantes de violações deste termo.

§ 3º) Os serviços da SECNET são providos de forma natural. A SECNET nega qualquer garantia de que o serviço será livre de erro, seguro ou ininterrupto. Nenhuma informação oral ou escrita pela SECNET, ou seus empregados, licenciados ou similar, irá criar uma garantia. A SECNET e seus sócios e distribuidores não serão responsáveis por qualquer custo ou dano originado direta ou indiretamente de alguma transação ou uso do serviço.

5.8. Política de utilização de tráfego

A todos os clientes de serviços Dedicados é provido link de internet 100% dedicado (upload e download), dessa forma o tráfego é ilimitado e equivalente ao link, sem cobrança de excedentes.

§ 1º) Aos clientes de serviços Compartilhados, o tráfego é limitado em GB (Gibabytes), de acordo com o plano contratado e zerado todo dia 1º (primeiro) do mês. Se o tráfego contratado para o serviço se esgotar, o serviço será suspenso, sendo necessário que o cliente contrate um pacote de tráfego adicional para que seu serviço volte a operar novamente até o dia 1º (primeiro) do mês.

§ 2º) Atenção! Se o cliente prevê alta utilização de tráfego, deverá contatar o departamento de vendas para maiores informações de disponibilidade de planos de link compartilhado (GB) e link dedicado.

§ 3º) O uso contínuo de 1 (um) Mbps equivale a 320 (trezentos e vinte) GB de dados transferidos em um período de 30 (trinta) dias.

5.9. Responsabilidade do Cliente

O cliente será responsável: por toda a atividade originada de sua conta, exceto quando houver prova de que tenha sido vítima de *hacking* ou tenha o endereço forjado; por assegurar seu login e senha e por todo o material que ele mesmo hospeda.

§ 1º) Para utilização correta e satisfatória dos serviços oferecidos pela SECNET, se requer do cliente, variados níveis de conhecimento técnico de internet. Diante disso, o cliente confirma, no ato de adesão de qualquer dos planos oferecidos pela SECNET, que tem conhecimento mínimo para criar e manter seu espaço na web.

§ 2º) O cliente concorda que não é responsabilidade da SECNET prover conhecimento ou suporte que não estejam diretamente ligados a funcionalidade dos serviços prestados pela mesma.

§ 3º) A SECNET não oferece suporte e manutenção de scripts, sistemas, programação de terceiros, entre outros.

5.10. Indenização

O cliente isenta a SECNET de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a SECNET, seus agentes, clientes, escritórios e funcionários) que possam surgir ou resultar de quaisquer serviços prestados ou executados (ou agendados para execução) ou por qualquer produto comercializado pelo cliente, seus agentes, funcionários ou parceiros.

§ 1º) O cliente também isenta a SECNET de todas e quaisquer responsabilidades decorrentes de: I) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados; II) qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais; III) infração de Copyright; IV) qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores.

§ 2º) O cliente é o único responsável por responder pelas ações decorrentes do uso indevido do plano contratado.

6. DA HOSPEDAGEM E REVENDA DE HOSPEDAGEM

Os serviços de Hospedagem e Revenda de Hospedagem não podem ser utilizados, sob qualquer hipótese, para armazenar qualquer tipo de backup. Não será permitido armazenar arquivos XML (de NF-e).

§ 1º) Arquivos de tamanho superior a 100 (cem) megabytes, salvas as exceções, serão considerados como arquivos de backup e poderão ser removidos do servidor sem aviso prévio.

§ 2º) Não é permitido utilizar Hospedagem ou Revenda de Hospedagem como disco virtual. Sites estilo upload (como RapidShare, MegaUpload, etc) não serão permitidos em Hospedagem e Revenda de Hospedagem.

§ 3º) O conteúdo de cada conta de Hospedagem ou Revenda de Hospedagem estará restritamente ligado ao funcionamento do próprio website. Qualquer conteúdo não relacionado ao funcionamento do website estará infringindo este contrato, por conseguinte, sendo passível de remoção/exclusão, sem aviso prévio.

§ 4º) Os planos em servidores compartilhados, não poderão ser utilizados como espelhamento para atualizações de programas ou aplicações, mesmo que o usuário seja o desenvolvedor dos sistemas.

§ 5º) Não será permitido em planos de Hospedagem e Revenda de Hospedagem, a utilização do CMS Moodle, Loja Virtual Magento, Sistemas de Compras Coletivas ou de Leilões Virtuais. Servidores compartilhados não oferecem desempenho satisfatório para a utilização destes sistemas. Para uso destas ferramentas, recomendamos nossos planos de Cloud Dedicado.

6.1. Conteúdo adulto

Sites e blogs essencialmente para divulgação de imagens e vídeos possuindo conteúdo adulto são proibidos em nossa rede de servidores compartilhados.

§ Único) A hospedagem desse tipo de site em servidores dedicados não será proibida desde que este seja legal, ou seja elaborado um contrato exclusivo para o cliente em relação ao conteúdo que será disponibilizado.

6.2. Segurança

São proibidas violações de sistema ou segurança da rede e podem resultar em responsabilidade civil e criminal. Incluem os seguintes exemplos, mas não são limitados a eles:

Acesso sem autorização, *brute force*, PROBE, ou scan de sistemas de segurança ou meios de autenticação, dados ou tráfego.

§ 1º) Interferência de serviço para qualquer usuário, host ou rede inclusive, sem limitação, bombardeio de correio, *flooding*, ataques deliberados para sobrecarregar um sistema e ataques broadcast.

§ 2º) Falsificação de qualquer pacote TCP/IP ou qualquer parte de uma informação de um e-mail ou de uma lista de discussão.

6.3. Recursos do servidor

Qualquer website que utiliza elevados recursos do servidor (como, mas não limitado à tempo do CPU, utilização de memória e recursos da rede).

§ 1º) Há opção de pagar um valor extra para obter um serviço Dedicado (que depende da utilização necessária) ou reduzir a utilização de recursos para um nível aceitável. A SECNET será o árbitro exclusivo ao considerar o que é elevada utilização de recursos do servidor.

6.4. Salas de bate-papo

A SECNET não dispõe nem autoriza salas de bate-papo em contas de Hospedagem e Revenda compartilhadas.

§ Único) O cliente deve locar um serviço Dedicado para rodar uma sala de bate-papo eficientemente.

6.5. IRC (Internet Relay Chat)

A SECNET não permite servidores de IRC, IRC bots, Eggdrops, ou IRC shells operando em seus servidores.

6.6. Backups

Todo backup é de responsabilidade do cliente e o mesmo precisa ser feito por ele diariamente ou semanalmente para que ele não perca os dados que constam no servidor, seja o site em si ou não.

§ 1º) O cliente poderá gerar automaticamente o *fullbackup* de suas contas de Hospedagem cPanel® entre 20:00h até às 08:00h do dia seguinte. Caso o cliente tenha dúvidas sobre como proceder para gerar tais backups, deverá entrar em contato com nosso suporte.

§ 2º) A SECNET não se responsabiliza por dados perdidos, tempo, renda ou qualquer outro recurso devido à inconsistência ou falta de backups.

6.7. Programas em background (daemons) e semelhantes

A SECNET não autoriza serviços em background em contas compartilhadas de hosting. IRC bots, Eggdrop, BitchX, XiRCON, WebProxys, Torrents, terminais/shells em PHP, scripts para "mass add", *spiders* ou qualquer outro programa que interfira na operação do servidor não é permitido. Aos usuários que infringirem estas regras, será aplicada suspensão na conta.

6.8. Distribuição de software

As contas de hospedagem e revenda compartilhada da SECNET não podem ser utilizadas com intuito de distribuir software ou arquivos multimídia.

§ Único) Se o cliente desejar distribuir software e/ou arquivos multimídia, será necessário contratar um serviço dedicado ao mesmo.

6.9. Arquivos de multimídia

Arquivos multimídia são definidos como qualquer arquivo gráfico, áudio ou vídeo. As contas de Hospedagem e/ou Revenda compartilhada da SECNET não podem ser utilizadas com o intuito de distribuir ou armazenar uma quantidade não usual de arquivos multimídia. Qualquer website que esteja armazenando arquivos multimídia em mais de 70% da utilização total, seja em termos de tamanho total ou número de arquivos, será considerado como quantidade não usual de arquivos multimídia. Em caso de incidência, os arquivos poderão ser removidos, inclusive dos backups do servidor, sem aviso prévio.

§ Único) Fica terminantemente proibida a utilização dos serviços de Hospedagem e/ou Revenda para sistemas de upload de arquivos multimídia baseados no Imageshack, Tinypic. Em adição, o armazenamento de arquivos multimídia para utilização remota em sites como Orkut, Facebook e outras redes de relacionamento similares também será proibido.

6.10. Streaming em planos de Revenda e Hospedagem de Sites

Fica terminantemente proibida a utilização de Streaming em servidores de Revenda e Hospedagem de Sites. Caso o cliente queira utilizar este tipo de serviço, o cliente deverá contratar um serviço dedicado a Streaming.

7. DA GARANTIA DE DISPONIBILIDADE

7.1. Cobertura

Este acordo de nível de serviço (SLA) básico aplica-se se o cliente tem com a SECNET qualquer plano de serviço Dedicado e se encontra adimplente de suas cobranças junto aquela empresa. Termos não definidos neste SLA seguem as regras anteriormente definidas neste contrato ou proposta firmada com a SECNET. A SECNET garante neste SLA a garantia de Uptime de 98% para serviços Dedicados. Esta cobertura não se aplica a serviços Compartilhados.

7.2. Créditos

A SECNET se reserva ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula deste termo a qualquer momento. O cliente se comprometerá a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram. Se você adquiriu um serviço, produto ou software com a SECNET, os termos abaixo continuarão em vigor enquanto você for um cliente ativo.

Uptime	Créditos
98.0% a 95.0%	10%
94.9% a 90.0%	25%
89.9% a 85.0%	30%
84.9% ou menos	50%

§ Único) Para que o cliente possa receber o crédito em sua conta, deve requerer tal crédito em até 7 (sete) dias após ter ocorrido a indisponibilidade de acesso ao serviço. O cliente precisa solicitar enviando um pedido ao nosso departamento de suporte via Chamado (Ticket). A mensagem deve conter seu domínio, data e hora da indisponibilidade do seu serviço. Créditos são concedidos dentro de 30 (trinta) dias de seu requerimento. O Crédito na conta do cliente deve ser uma compensação exclusiva nos casos em que haja indisponibilidade do serviço. As estatísticas geradas pelos sistemas de monitoramento internos da SECNET são a determinação final do tempo de funcionamento do seu serviço, e não qualquer experiência de um cliente.

7.3. Restrições

Créditos não devem ser concedidos ao cliente caso não tenha disponibilidade do serviço resultante de (1) manutenção agendada, preventiva; (2) mau comportamento humano ou falha de seu equipamento, programas ou aplicações; ou (3) circunstâncias além do controle racional da SECNET, incluindo, porém não se limitando a: atos de qualquer corpo governamental, guerra, sabotagem, embargo, fogo, tsunami, inundações, furacão ou qualquer outro desastre natural, Ataques DDOS, interrupções de comunicação de internet de terceiros (incluindo propagação e falhas DNS), interrupções no fornecimento de energia, falhas de software ou hardware de terceiros.

7.4. Limitações

Problemas online ocorrem continuamente. Pode chegar um tempo em que o cliente poderá não conseguir acessar seu site ou qualquer outro serviço. Isto não é necessariamente um problema na SECNET. Talvez o provedor de internet do cliente esteja presenciando dificuldades técnicas, ou talvez possa estar ocorrendo um problema de rota entre o provedor de acesso a internet do cliente e o Data Center utilizado e mantido pela SECNET, tornando a comunicação impossível. A SECNET não se responsabilizará por tais problemas, uma vez que, os agentes de monitoramento determinam o Uptime de seus serviços na rede SECNET, e não do cliente.

7.5. Reposição de Hardware

Reposições de hardware efetuadas por terceiros não são cobertas para garantia de disponibilidade.

8. DA POLÍTICA DE RETENÇÃO DE BACKUP

8.1. Backups em Hospedagem/Revenda Compartilhada

O cliente será o único responsável pelo backup de seus dados para sua própria segurança.

§ 1º) A SECNET não é responsável por dados perdidos, tempo, reembolso ou qualquer outra consequência, devido a backups defeituosos ou inexistentes.

§ 2º) Caso o cliente, precisar restaurar backups a partir de nossos servidores, por não seguir as recomendações referentes ao backup, pagará uma taxa única no valor de R\$30,00 (trinta reais), por requisição.

§ 3º) Caso a conta e/ou seus dados forem perdidos devido à falha de hardware, estes serão restaurados sem qualquer custo adicional.

8.2. Backups em Cloud e Serviços Dedicados

Devido à natureza do serviço Dedicado (Cloud e Revenda), a SECNET não fornece qualquer tipo de solução de backup por padrão. Cabe ao cliente manter backups adequados de seus próprios dados. Porém, forneceremos as seguintes opções de backups com um custo adicional:

1) Para Cloud: Recomenda-se a contratação de um espaço externo para *snapshot*. Se algo acontecer ao Cloud do cliente o *snapshot* permanecerá intacto e disponível para o cliente, bem como para a equipe de suporte técnico da SECNET. Além desta medida, recomenda-se que você tenha pelo menos uma cópia de seus dados no computador pessoal e/ou no computador do trabalho para prevenir-se de eventuais problemas. A SECNET não garante a integridade do *snapshot* e provê o serviço como uma alternativa de backup, portanto esta não deve ser a única adotada pelo cliente.

2) Para serviços Dedicados: É altamente recomendado que o cliente contrate a opção de backup para seu servidor e também que mantenha cópias de seus dados localmente para futuras emergências. O cliente pode contratar um drive secundário ou NAS (Network Attached Storage) para efetuar cópia dos seus arquivos. Se houver falha de hardware e dados forem perdidos, o cliente será responsável pela restauração dos arquivos. A SECNET não será responsável por perda de dados em qualquer circunstância.

§ Único) Se o cliente optar em permitir os backups em seu disco local ou partição do Cloud, o espaço que os backups armazenarão será contabilizado juntamente com o total de espaço usado no disco. Se o disco falhar, for corrompido, ou até mesmo *hackeado* a SECNET não será responsabilizada por não possuir arquivos de backup de sua conta.

9. DA UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

9.1. Cobertura

Esta Política de Utilização de Recursos (PUR) aplica-se se o cliente tiver com a SECNET qualquer plano de Hospedagem e Revenda de Hospedagem cPanel® Compartilhado ou qualquer outro serviço caracterizado como Compartilhado. Termos não definidos nesta PUR seguem as regras definidas neste contrato em cláusulas que possuem a palavra Compartilhada (o), em seu plano ou proposta de serviço contratado com a SECNET.

9.2. Uso de Recursos

Qualquer website (serviço) nos servidores compartilhados da SECNET que utilizam uma grande quantidade de recursos do servidor (CPU, utilização de memória e recursos de rede) será dada a opção de realizar o upgrade para um servidor Cloud ou Dedicado. O abuso e o mau uso de recursos do sistema compartilhado é um problema sério. Conta em um servidor Compartilhado deve compartilhar recursos com outros usuários, por isso a SECNET limita a quantidade de CPU, memória e I/O de disco, que podem ser usados por qualquer conta.

§ Único) Quaisquer dúvidas sobre a política de utilização de recursos da SECNET poderá ser respondida através da abertura de um Chamado (Ticket) para o setor de suporte através do website da SECNET.

9.2.1. Limites Comuns de Utilização para Hospedam e Revenda Compartilhada

- Utilização de memória: Máximo de 512Mb por domínio/arquivo/aplicação; Ao violar esta regra, a conta poderá ser suspensa a qualquer momento, sem aviso prévio;
- Utilização do CPU: Máximo de 25% por domínio/arquivo/aplicação; Ao violar esta regra, o site em questão apresentará lentidão devido ao controle automático do próprio sistema. Adicionalmente a conta também poderá ser suspensa a qualquer momento, sem aviso prévio;
- Conexões (persistentes) ao Apache: Máximo de 40 (distintos IPs); Ao violar esta regra, a conta poderá ser suspensa a qualquer momento, sem aviso prévio.
- Conexões ao Apache para conteúdo dinâmico (PHP, etc): Máximo de 50 conexões simultâneas (distintos IPs); Ao violar esta regra, o site em questão apresentará o erro 503 até que o número de conexões simultâneas seja menor que 50;
- Máximo de conexões no servidor MySQL (externo): Uma (por conta)
- Máximo de conexões no servidor MySQL (interno): 30 (por conta)
- Máximo de conexões no servidor PostgreSQL (externo): Uma (por conta)
- Máximo de conexões no servidor PostgreSQL (interno): 15 (por conta)
- Máximo de processos Ruby e Gems: 5 por conta
- Máximo de conexões no servidor FTP: Máximo de 5 conta/IP
- Limite de frequência de verificação de e-mail (POP3 ou IMAP): 60 por hora por e-mail;
- Máximo de conexões no servidor POP3 (por IP): 15 a 20
- Máximo de conexões no servidor Apache (por IP): 50
- Máximo de Inodes no disco: 100.000 por conta.
- Máximo de tarefas Cron: 10 por conta.
- Tempo mínimo de execução de uma tarefa Cron: Uma a cada 5 minutos.
- Envio máximo de 250 e-mails por hora, por domínio.

§ 1º) Há exceções especiais para estas regras que serão determinadas por planos (pacotes) e/ou contratos, horários e consumo de recursos do servidor. Há diferentes combinações de utilização que podem criar problemas e outros casos especiais.

§ 2º) A qualquer momento que um servidor estiver instável e encontrada a conta que estiver causando isso, a SECNET se reserva o direito de suspender a conta para manter o servidor estável, online e operando normalmente.

§ 3º) Se a utilização é crescente e constante, será recomendado ao cliente investir em um Serviço Dedicado, para que então seu website possa crescer em uma taxa normal sem estas restrições.

9.3. Suspensões

No caso do site do cliente ser suspenso por abuso de recursos (abuso que não puder ser resolvido com a remoção/alteração do script, programação, etc) e não quiser fazer o upgrade para um Serviço Dedicado para acomodar o que seu site precisa, a SECNET somente irá retirar a suspensão no período em que o website não prejudicar o funcionamento do servidor, com o único intuito de garantir a estabilidade dos nossos servidores.

§ Único) Sites com histórico de abuso de recursos, poderão ser suspensos por até 24 horas, ou em casos em que o servidor literalmente parar em virtude do abuso, o website em questão não poderá ser mais hospedado em servidores compartilhados.

9.4. Cron (Tarefas Agendadas)

É permitido que os clientes configurem o Cron para executar funções de rotina automaticamente. Qualquer cliente que agendar Crons, em que a execução dure mais da metade do tempo para concluir antes da próxima execução programada, ou que demore mais do que 5 (cinco) minutos, será considerado como abuso do sistema Cron. Quaisquer processos automatizados com tempo de execução inferior a 5 (cinco) minutos que consomem recursos excessivamente e comprometam a estabilidade do servidor poderá ser desativado a nosso critério por nossos técnicos.

10. DA UTILIZAÇÃO DE E-MAIL

10.1. A definição de SPAM:

A SECNET tem uma política de tolerância ZERO em relação a e-mail comercial não solicitado (UCE) e e-mail em massa não solicitado (UBE) também conhecido como SPAM.

§ 1º) Uma mensagem eletrônica é *SPAM* se: (1) a identidade e contexto pessoal do receptor são irrelevantes porque a mensagem é igualmente aplicável a muitos outros potenciais receptores; e (2) o receptor não deu permissão deliberadamente, com verificação garantida, explícita e ainda: revogável para que ela fosse enviada; e (3) a transmissão e recepção da mensagem aparecem para o receptor para dar um benefício desproporcional para o remetente.

§ 2º) O cliente será citado como "Praticamente de UCE/UBE" se enviar qualquer e-mail a pessoas que não tenham pedido para receber especificamente o e-mail. A origem do envio de tal e-mail é irrelevante. Após confirmação de abuso, qualquer cliente da SECNET engajado nessa prática terá seu serviço suspenso. O *SPAM* não apenas traz tensão ao poder afetar negativamente o *Uptime* do servidor e seu desempenho. Além disso, cliente também sujeita o servidor à possibilidade de entrar em listas negras de *SPAM*.

§ 3º) Se site do cliente for enviar e-mails para assinantes, é necessário contratar um serviço para esta finalidade.

§ 4º) O número de mensagens com permissão para serem enviadas por hora, por domínio, é de 250 (duzentos e cinquenta) mensagens.

§ 5º) A criação de contas isoladas possuindo como domínio principal um subdomínio, domínio inválido e/ou inexistente com o intuito de burlar a regra listada acima será motivo de desativação, sem aviso prévio, das contas envolvidas. Se o cliente necessita enviar uma grande quantidade de e-mails, sugere-se a contratação de um serviço para esta finalidade.

§ 6º) O cliente não deve tentar esconder, forjar ou representar de maneira errada o remetente do e-mail e o domínio do site.

§ 7º) E-mails em massa devem: 1) exibir especificamente como os endereços de e-mail da pessoa foram obtidos e deve indicar a frequência de envio; e 2) conter mecanismos de descadastramento simples e óbvios. É obrigatório que isso esteja em forma de um link para um sistema de descadastramento de um único clique (automático), além de, um endereço *reply-to* válido.

§ 8º) Todo cadastramento baseado em e-mail deve ter informações de contato válidas (Nome e e-mail) e não eletrônicas da organização que está enviando o e-mail no texto de cada e-mail.

§ 9º) Todo e-mail em massa deve ser solicitado, ou seja, o remetente tem uma relação existente e que se pode provar com o e-mail remetente e o receptor não requisitou não receber futuros e-mails desse remetente. A documentação da relação entre o remetente e o receptor deve ser disponível quando requisitado.

10.2. Utilizações proibidas dos serviços relativos a Envio de E-mail UBE e SPAM

O envio de qualquer forma de e-mail não solicitado através dos servidores da SECNET é proibido. Do mesmo modo, o envio de SPAM a partir de outro provedor de serviço fazendo propaganda de um site, endereço de e-mail ou a utilização de qualquer recurso hospedado nos servidores da SECNET é proibido.

§ Único) As contas ou serviços da SECNET não devem ser usados para solicitar clientes ou coletar *replies to* de mensagens enviadas a partir de outro Provedor de Serviço de Internet onde essas mensagens violam essa política ou de outro provedor.

10.3. Executar Listas de E-mail Não Confirmadas

Inscrever endereços de e-mail para qualquer lista de e-mail sem a permissão expressa e verificável do dono do endereço de e-mail é proibido. Todas as listas de e-mail executadas por clientes da SECNET devem ser Closed-loop ("Confirmed Opt-in"). A mensagem confirmação de inscrição recebida de cada dono do endereço deve ser mantida em arquivo pela duração da existência da lista de e-mail. Comprar listas de endereços de e-mail de terceiros para enviar e-mails a partir de qualquer domínio hospedado na SECNET, ou referenciar qualquer conta da SECNET, é proibido.

§ 1º) Operar uma conta aos cuidados de, ou em conexão com, ou revendendo qualquer serviço a, pessoas ou firmas listadas no Registro Spamhaus do banco de dados de Operações de Spam Conhecidas (ROKSO) em spamhaus.org, é proibido.

§ 2º) A SECNET recebe registros automáticos da Spamhaus, AOL e SpamCop para nossas faixas de IP. Se existem mais do que três reclamações registradas contra seu site/IP em um dia, ele será suspenso/bloqueado até que uma resolução/explicação seja feita.

11. DOS TERMOS FINAIS

11.1. Serviços e e-mail de terceiros

Serviços e e-mails de terceiros (ex: Google) revendidos/comercializados pela SECNET junto aos seus clientes, possuem seus próprios termos de serviço e políticas de utilização.

11.2. Leitura e aceitação do contrato

Ao usar este serviço o cliente concorda que leu, entendeu e aceita totalmente este Compromisso Particular, ensejando sobre o mesmo, todas as medidas judiciais cabíveis para os devidos fins de direito.

11.3. Foro

As partes elegem o Foro do Município de Rio do Sul/SC, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rio do Sul, fevereiro de 2018.