CONTRATO DE ADESÂO
PLATAFORMA DE BACKUP NUVEM

INFOSTORE., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 06.224.242/0001-45, com sede na Rua. Almirante Barroso, 229 Centro Itajai /SC, neste ato designada como CONTRATADA e a Pessoa Física ou Jurídica, neste ato designada como CONTRATANTE, devidamente qualificado no TERMO DE CADASTRO, que uma vez preenchida e assinada faz parte integrante deste contrato; têm entre si o presente CONTRATO – PLATAFORMA DE BACKUP NUVEM, que será regido pelas cláusulas a seguir:

TERMOS E CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

1 - OBJETO: O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de backup, a PLATAFORMA DE BACKUP é composta de software e armazenamento, conforme designado e detalhado no TERMO DE CADASTRO
A PLATAFORMA DE BACKUP será disponibilizada ao CONTRATANTE para realizar backup dos servidores e computadores que o CONTRATANTE configurar, da forma que este parametrizar a PLATAFORMA DE BACKUP.
Este é um contrato de responsabilidades compartilhadas: cumpre à CONTRATADA fornecer a plataforma e manter a infraestrutura funcionando, entretanto é da CONTRATANTE a responsabilidade de operar a referida plataforma.

2 - VALOR E FORMA DE PAGAMENTO: O valor mensal a ser pago está descrita no TERMO DE CADASTRO.

3 - VIGÊNCIA: É aplicado a este Contrato as demais disposições definidas no TERMO DE CADASTRO.

4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:
a. Cabe à CONTRATADA fornecer acesso à plataforma para o CONTRATANTE.
b. A CONTRATADA deve disponibilizar ao CONTRATANTE, caso solicitado, uma configuração inicial de exemplo na plataforma, uma única vez, configurando a plataforma para realizar o backup de um único servidor.
Essa configuração inicial não tem custo e é básica. O CONTRATANTE deverá revisar todas as configurações realizadas pela CONTRATADA, e alterar conforme necessidade, pois é de sua responsabilidade operar e manter a PLATAFORMA DE BACKUP configurada.
c. Oferecer suporte por telefone ou chamado à CONTRATANTE nos horários de segunda a sexta feiras das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00 exceto finais de semana e feriados.
d. Manter a PLATAFORMA DE BACKUP operando normalmente, mas do ponto de vista da infraestrutura, levando em consideração que a configuração e manter estas atualizadas não são de responsabilidade da CONTRATADA.
e. A CONTRATADA não é responsável por acompanhar a situação dos backups ou resolver eventuais problemas de rotinas de backups. a CONTRATADA não irá acompanhar em nenhuma hipótese os backups da CONTRATANTE, não sendo responsável por operar a plataforma.
As demais responsabilidades são reguladas conforme o TERMO DE CADASTRO.

5 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE: A CONTRATANTE se responsabiliza a:

a. Realizar o uso dos serviços contratados dentro das especificações e limites apresentados por este Contrato e pelo seu TERMO DE CADASTRO anexo.
b. Monitorar o uso destes serviços, bem como o montante de utilização e seus limites e informar a CONTRATADA com antecedência, caso precise aumentar os limites. Nesse caso a CONTRATADA poderá ou não conceder aumento de limites, conforme seus critérios próprios.
c. Configurar a PLATAFORMA DE BACKUP e manter essas configurações atualizadas, especialmente se houver mudança do lado dos dispositivos, como novos discos, e novos dispositivos. Configurações que devem ser observadas pelo CONTRATANTE, entre outras: dispositivos ativos, dispositivos em falha de backup, políticas de retenção, configuração do envio de relatórios.
d. Utilizar a PLATAFORMA para fins lícitos.
e. É obrigatório configurar o envio de relatórios de execução de backup para o email do CONTRATANTE ou seu técnico responsável nos casos de sucesso e falha, para que acompanhe a situação do ambiente. Em caso de falhas, a CONTRATANTE deverá por si só resolver a situação, acionando o suporte da CONTRATADA somente se não conseguir resolver a situação por seus próprios esforços.
f. A instalação, configuração e atualização do agente de backup no dispositivo é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá no máximo orientar a instalação no primeiro dispositivo, e nos demais casos, a CONTRATANTE deverá instalar por conta própria.
g. Caso a CONTRATANTE não receba o email com relatório de qualquer rotina de backup, ou se no relatório constar que esta falhou, deverá resolver por conta própria o incidente na PLATAFORMA DE BACKUP. A não observação deste dever de informação por parte da CONTRATANTE isenta a CONTRATADA de responsabilidade pela integralidade dos dados do backup.
h. A melhor prática é a CONTRATANTE utilizar uma tecnologia de criptografia ao configurar cada um de seus servidores e computadores, assim a criptografia cria um nível de segurança adicional baseado no algoritmo de criptografia para que somente seja possível acessar os dados quem possuir a chave utilizada na configuração.
i. A guarda da chave de criptografia é de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE, e sua perda inutilizará todo os backups, não sendo possível, de nenhuma forma, recuperar essa chave. Assim, nem mesmo a CONTRATADA terá como recuperar os dados se essa chave for perdida.
j. Concordar e aceitar a Política de Privacidade e Segurança dos Dados disponível em https://infostore.net.br/contratos-e-politicas/ e consultar os documentos regularmente para verificar se continua concordando com seus termos.

6 - AGENTE DE BACKUP: Os serviços aqui designados envolvem a contratação de licenças de agente de backup, que está incluso nos preços acordados no TERMO DE CADASTRO
7 - RESTAURAÇÃO DE ARQUIVOS: A restauração dos arquivos é realizada pelo próprio CONTRATANTE através da PLATAFORMA DE BACKUP.
Não existe um tempo/prazo limite definido para a restauração, tendo em vista que a TAXA de transferência sofre variações externas ao ambiente da CONTRATADA.

Caso a RESTAURAÇÂO via internet não esteja ocorrendo com sucesso, A CONTRATADA pode disponibilizar ao CONTRATANTE, uma cópia do BACKUP que está armazenado na PLATAFORMA no prazo de até 30 dias uteis após a solicitação.
Deverá a CONTRATANTE caso solicite uma cópia do BACKUP disponibilizar um HD USB (preferencialmente novo) e com espaço necessário para a restauração do Backup.
O prazo de restauração e disponibilização do Backup passa a ser contabilizado após a CONTRATADA estar em posse do HD USB fornecido pela CONTRATANTE.
8 - TESTES MANUAIS DE CONSISTÊNCIA DE DADOS: Não estão contemplados neste contrato os testes manuais de consistência de dados.
9 – ARMAZENAMENTO NA PLATAFORMA: Os arquivos contento os BACKUPS são armazenados no ambiente da CONTRATADA de forma criptografada.
10 - QUANTIDADE DE VERSÕES: A CONTRATANTE poderá optar e configurar a PLATAFORMA DE BACKUP para reter versões de acordo com a retenção e limites de espaço constado no TERMO DE CADASTRO.
11 - BACKUP INTEGRAL FORA DA PLATAFORMA: A contratação do serviço de backup da INFOSTORE não exime o CONTRATANTE da obrigação de manter, em outro serviço de backup na nuvem ou ainda fora da Internet, cópia integral de todos os dados transferidos para a plataforma.
Deve haver, portanto, pelo menos dois backups de arquivos, o contratado neste instrumento, e um adicional, que seja independente do presente Contrato, a ser escolhido e custeado pelo próprio CONTRATANTE.
Em caso de falha do BACKUP seja ela por qualquer motivo, a CONTRATANTE deverá restaurar os seus dados a partir de outro Backup que é de responsabilidade da própria CONTRATANTE.
12 - ATRASO NO PAGAMENTO: Após 5 dias do não pagamento, a CONTRATADA tem o direito de suspender a prestação dos serviços contratados, independentemente de qualquer aviso, notificação ou formalidade, e após 7 dias será considerado RESCISÃO do contrato.
O Cliente autoriza expressamente a Infostore a informar aos órgãos de proteção de crédito a sua inadimplência em caso de atraso no pagamento igual ou superior a 7 dias.

13 – FORMAS DE PAGAMENTO: A Contratada disponibiliza como forma pagamento, dinheiro, boleto bancário, Cartão de crédito e PIX.
O Cliente autoriza a CONTRATADA a emitir os boletos referentes aos serviços contratados e declara-se ciente de que a CONTRATADA emitirá as faturas e as suas respectivas notas fiscais referentes os serviços prestados.
Caso o CONTRATANTE pretenda não renovar o contrato ou alterar a forma de pagamento, deverá solicitar a CONTRATADA em 30 dias antes da data de vencimento.
Optando por boleto bancário, a Infostore o enviará ao Cliente através do e-mail informado no TERMO DE CADASTRO.
No caso de o Cliente não receber o boleto bancário, em até 05 dias antes da data de vencimento, deverá solicitar pelo email financeiro@infostore.net.br uma 2ª via.

14- EXCLUSÂO DOS DADOS: A CONTRATATADA irá manter os dados na PLATAFORMA por de sete dias após o encerramento do CONTRATO. Após este período os dados serão apagados de forma irrecuperável. Portanto a CONTRATANTE deverá recuperar e baixar os BACKUPS da PLATAFORMA antes de solicitar o cancelamento dos serviços.

15 - SLA (Service Level Agreement): A CONTRATADA terá o prazo de até sete dias úteis, contados a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE, para correção dos erros nas rotinas de backup.
O nível acima mencionado será observado, exceto em caso de:
a. Caso fortuito e força maior;
b. Aviso prévio por parte da CONTRATADA, com fins específicos de manutenção dos serviços;
c. Manutenção de natureza técnica/operacional a partir das 00:00hs,
com duração de até 3 (três) horas;
d. Ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;
e. Falta de fornecimento de energia elétrica por longos períodos de tempo nas dependências da CONTRATADA ou de terceiros autorizados;
f. Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor da ação de hackers e/ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);
g. Suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes;
h. Suspensão dos serviços por descumprimento de cláusulas deste Contrato;
i. Indisponibilidade decorrente de motivo alheio à CONTRATADA e/ou que não tenha concorrido diretamente;
j. Culpa exclusiva ou parcial da CONTRATANTE.
k. Suspensão dos serviços contratados em decorrência de Ataques de Negação de Serviço de qualquer natureza (Denial of Service Attack – DoS Attack), ou em caso de Ataques de Negação de Serviço Distribuído de qualquer natureza (Distributed Denial of Service – DDoS Attack);
l. falha em instalar ou manter funcionando o agente de backup, se houver, as partes admitem que não haverá responsabilidade da CONTRATADA por prejuízos decorrentes de interrupções por motivos mencionados nesta Cláusula.
O tempo de indisponibilidade é contado a partir do comunicado do cliente através de chamado no Painel do Cliente INFOSTORE até o atendimento.
Verificada a indisponibilidade inferior à indicada neste contrato, caberá ao cliente desconto em 1 (uma) parcela mensal do serviço em questão no período subsequente à ocorrência, na razão de 5% (cinco por cento) a cada 4 (quatro) horas excedentes de espera na resposta inicial. Em caso de indisponibilidade de múltiplos serviços, será apenas aplicado o desconto apenas no serviço em que houver maior tempo de quebra de SLA.
16 - CLÁUSULAS ADICIONAIS: cláusulas adicionais poderão ser reguladas conforme TERMO DE CADASTRO.
17 - FORO: As partes elegem o foro de Itajai, SC, para dirimir eventual controvérsia oriunda do presente contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Itajaí/SC, 02 de agosto de 2022.