

Contrato VPS, Cloud e Servidor Dedicado

Pelo presente instrumento particular de contrato, de um lado, QNAX, Razão Social: Qnax Serviços e Infraestrutura de Data Center LTDA, sobre o CNPJ 07.685.776/0001-31 com sede em Av. Nossa Sra. do Ó, 865 - Limão, São Paulo - SP, doravante denominada CONTRATADA, de outro lado, _____, sobre o CPF/CNPJ _____, assinante do serviço de locação de servidor VPS, Cloud ou Dedicado, doravante denominado CONTRATANTE, contrata neste ato os serviços da CONTRATADA mediante as seguintes cláusulas e condições plenamente aceitas por ambas as partes:

- **1. Fica vedado ao Contratante:**

(a penalidade para as infrações das condições abaixo pode resultar em suspensão ou cancelamento do serviço, sem nenhum reembolso dos valores pagos e sem aviso prévio).

- 1.1. Transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual, municipal, de seu país de origem ou norte-americana;
- 1.2. Disponibilizar ou armazenar quaisquer materiais com direitos reservados, de propriedade intelectual ou com copyright, incluindo MP3, MPEG, ROM ou emuladores ROM, vídeos, distribuição ou divulgação de senhas para acesso de programas alheios, difamação de pessoas ou negócios, alegações consideradas perigosas ou obscenas, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal;
- 1.3. Promover ou prover informação instrutiva sobre atividades ilegais, que promovam ou induzam dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo;
- 1.4. Disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material que explore de alguma forma, crianças ou adolescentes menores de 18 anos de idade;

- 1.5. Disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material de conteúdo grotesco ou ofensivo para a comunidade Web, que pode incluir, mas não se limitando a isso, fanatismo, racismo, ódio ou profanação;
- 1.6. Transmitir, armazenar ou divulgar qualquer material relacionado a hacking/cracking ou pornografia, pornografia infantil, incluindo links para outros sites com conteúdo desse tipo. A CONTRATADA será o único árbitro na avaliação do que constitua violação desta medida;
- 1.7. Enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou envia-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de qualquer outro servidor, externo a rede da CONTRATADA com a intenção de promover qualquer domínio hospedado nos servidores da CONTRATADA, ou cujo e-mail de retorno pertença a um domínio hospedado nos servidores da CONTRATADA;
- 1.8. Tentar operar HttpInjector, SQL Injector, IRC ou bots de IRC em nossos servidores, tentar invadir, sequestrar senhas de outros sites. Qualquer tentativa resultará em cancelamento imediato da conta sem reembolso de valores;
- 1.9. Fornecer à CONTRATADA dados falsos através do formulário de solicitação de serviços essa atitude será punida com a IMEDIATA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO;

- 2. Obrigações da Contratada:

- 2.1. Zelar pela eficiência e efetividade da rede CONTRATADA, adotando junto a todos os usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento da mesma;
- 2.2. No caso de falhas de Hardware afetando o servidor vps/cloud/dedicado do CONTRATANTE, a CONTRATADA efetuará a substituição dos hardwares com falhas ou oferecer um servidor para uso equivalente ao contratado;
- 2.3. O suporte técnico será prestado via e-mail, tickets e telefone de acordo com o plano de gerenciamento do servidor;

- 2.4. A CONTRATADA, garantirá SLA de 99.7%, salvo em casos de manutenções programadas, ataques DDoS, ou fatores externos que prejudiquem a operação;

O SLA, é garantido baseado na parte de rede, não se aplicando a Softwares e Sistema Operacional:

- Alterações feitas pelo cliente que corrompeu o sistema operacional;
- Atualizações que comprometeram a funcionalidade do sistema;
- Desligamento/Reinicialização incorreta do sistema, que corrompeu a inicialização;
- Vírus, Worms, Scans, Spam, etc... Baixado ou enviado pelo cliente ao servidor;

E todos os tipos de falhas, vulnerabilidades ou instabilidades que possam ser geradas pelo uso incorreto do servidor;

Visto que o CONTRATANTE terá acesso total ao servidor (Administrador/root) toda a responsabilidade na instalação, manutenção, correção e problemas que a instalações destas aplicações possa gerar é de responsabilidade do CONTRATANTE, não aplicando assim garantia de SLA;

- 2.5. A CONTRATADA, é responsável pela proteção FÍSICA do(s) servidor(es);
- 2.6. A CONTRATADA, é responsável por manter técnicos no centro de dados (Data Center) para atendimento e correção de problemas;
- 2.7. A CONTRATADA, é responsável por manter múltiplas operadoras de transito, visando redundância;
- 2.8. A CONTRATADA, é responsável pelo roteamento da rede, buscando melhores rotas e disponibilidade;
- 2.9. A CONTRATADA, é responsável em fornecer os canais de atendimentos, telefone, chat, helpdesk e e-mail entre o CONTRATANTE e a CONTRADA.

Os canais de atendimento poderão sofrer alterações sem prévio aviso, porem sempre que ocorrer atualizações, será encaminhado ao e-mail de cadastro do cliente.

Estes dados estarão também visíveis na tela inicial da [Central do Cliente](#) no endereço eletrônico (<https://central.qnax.com.br>).

- 3. Sobre a abertura da conta, upgrades e instalação de serviços:

3.1. Os planos têm os seguintes prazos para ativação: VPS – (1 minuto a 2 horas no, horário comercial) Cloud Server (1 minuto a 2 horas, no horário comercial), Cloud Trader (2 a 24 horas, no horário comercial), Cloud cPanel (2 a 24 horas, no horário comercial), Servidor Dedicado (1 a 5 dias úteis). Após a CONTRATADA verificar a consistência dos dados, assim como o primeiro pagamento tenha sido realizado e devidamente confirmado de acordo com as orientações da CONTRATADA;

PS. Havendo inconsistência nos dados de cadastro, os prazos acima não são aplicados até que ocorra a correção e confirmação.

3.2. Ao contratar os serviços, ficará registrado no banco de dados da CONTRATADA, a plena aceitação por parte do CONTRATANTE, de todas os nossos contratos e políticas de uso;

3.3. Todos os serviços adicionais solicitados pelo CONTRATANTE serão ativados apenas quando a CONTRATADA receber a comprovação do pagamento inicial de acordo com as orientações da CONTRATADA.

3.4. A CONTRATADA, oferece alguns programas de filiação e bonificações para o CONTRATANTE revendedor, sendo livre a participação de qualquer CONTRATANTE **mediante aprovação**.

PS1: Todo o processo de filiação é feito através de uma análise junto á CONTRATADA podendo ser **ACEITO** ou **NEGADO** a filiação.

A CONTRATADA se reserva no direito de **não expor** o motivo do resultado.

PS2: Para filiação o CONTRATANTE deve solicitar através do Helpdesk (<https://central.qnax.com.br>) a ativação do cadastro. Todo o processo de análise poderá levar **o tempo de 7 a 15 dias**, durante a solicitação ficará em status de Aguardando/Em processo.

PS3: Caso detectado pela CONTRATADA, qualquer informação inconsistente,

mau uso, uso de marca sem autorização, reclamações públicas ou privadas contra a CONTRATADA, a filiação será suspensa imediatamente, não sendo possível uma nova análise de reativação.

- **4. Políticas de Pagamento:**

- 4.1. Os pagamentos deverão ser efetuados pelo CONTRATANTE rigorosamente nas datas de vencimento, definida de acordo com a data de assinatura do serviço contratado;

PS 0: A CONTRATADA disponibiliza várias formas de pagamento, porém a CONTRATADA se reserva no total direito de alterar, desativar, ativar os meios e módulos de pagamento de acordo com critérios internos, sem aviso prévio, como: a avaliação de risco, questões operacionais, segurança e outros. Podendo um meio de pagamento ser liberado para serviço e para outro não.

- 4.2. Após 4 (dias) dias da data de vencimento, se ainda não constar o pagamento, assim como a confirmação, o servidor será desligado/suspenso e todo o acesso aos serviços serão bloqueados ao CONTRATANTE;

- 4.3. Após **8 dias** da data do vencimento, caso não ocorra o pagamento da mensalidade, a CONTRATADA irá remover todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas no servidor contrato pelo CONTRATANTE;

PS 1: Após a remoção dos dados conforme informado no parágrafo 4.3, nenhuma recuperação ou reestabelecimento do servidor é possível.

PS 2: Havendo a necessidade de extensão do prazo o CONTRATE deverá entrar em contato imediatamente após a suspensão, para que seja adicionado informações para a não exclusão dos dados. O servidor permanecerá suspenso, porém não será feita a exclusão até a data solicitada.

- 5. Dados de acesso:

- 5.1. O usuário e senha do serviço em questão serão fornecidos pela CONTRATADA após a liberação dos serviços ao CONTRATANTE;
- 5.2. O CONTRATANTE deverá alterar senha assim que realizar o primeiro acesso. A CONTRATADA não se responsabiliza por acesso de terceiros ao servidor (seja por quebra de senha, hacking ou vazamento dela) do CONTRATANTE, é de INTEIRA responsabilidade do CONTRATANTE manter a senha SEGURA, e COMPLEXA, com alterações frequentes. A equipe de Suporte sempre que precisar de acesso ao servidor devido a alguma solicitação feita pelo CONTRATANTE, será solicitado ao CONTRATANTE os dados de acesso;
- 5.3. A CONTRATADA reserva-se o direito de trocar a senha a qualquer momento. Neste caso a CONTRATADA informará o CONTRATANTE a nova senha, exceto se o CONTRATANTE estiver com pagamentos em atraso;
- 5.4. A guarda da senha para acesso ao sistema é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE. Não caberá a CONTRATADA nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido.

- 6. Vigência e cancelamento:

- 6.1. O CONTRATANTE só poderá cancelar ou modificar este acordo após o término do período contratual do serviço de **1 mês** (auto renovável) em pleno acordo por ambas as partes, assim como solicitado pelo CONTRATANTE mediante a aceitação no site;
- 6.2. A CONTRATADA manterá os valores durante a vigência do contrato SEM ALTERAÇÕES. Após 1 ano (12 meses) a CONTRATADA poderá aplicar o ajuste de valores na mensalidade, o índice usado na correção será o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), com base no acumulado dos últimos 12 meses;
- 6.3. A CONTRATADA, está oferecendo ao CONTRATANTE (quando aplicável) valores com desconto, quando o período contratual é acima de **6, 12 e 24 meses**, devido a isto em caso de cancelamento antecipado a vigência deste contrato,

será calculado o valor dos meses utilizados **sem desconto**, mais **multa** ao CONTRATANTE de 1 mensalidade;

6.4. EXCEÇÃO PARA CANCELAMENTO DE SERVIDORES VPS e CLOUD

O serviço oferecido é na modalidade pré-pago, havendo solicitação de cancelamento antes do cumprimento do prazo mínimo (1 mês), será feito um cálculo, dos dias utilizados + uma taxa de despesas de deploy da plataforma de R\$ 9,90 (Nove Reais e Noventa Centavos) em qualquer plano:

*(Fórmula: Valor pago / 30 dias * dias utilizados + Taxas – Valor pago = valor estornado)*, o valor será estornado ao CONTRATANTE em até 72 horas (dias úteis).

PS: Essa exceção não se aplica aos planos de Servidores Dedicado que tem o prazo mínimo de contratação de 30 dias.

- **7. Duração e renovação do Contrato:**

7.1. A renovação dar-se-á automaticamente, salvo se uma das partes manifestar, por escrito, sua não concordância em prazo de no mínimo 7 dias antes do término, quando então, no prazo pré-determinado, será extinto em definitivo;

7.2. A renovação por prazo maior, será objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte. Não haverá qualquer tipo de ressarcimento por parte da CONTRATADA caso o contrato seja cancelado pela contratante antes do fim do período contratado.

- **8. Disposições Finais:**

8.1. A CONTRATADA reserva-se o direito de mudar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem prévio aviso;

- 8.2. Caso seja realizada alguma alteração no contrato vigente, as cláusulas e condições alteradas passarão a ter validade após 30 (TRINTA) dias da data da alteração;
- 8.3. O CONTRATANTE tem ciência e concorda com o fato de que a CONTRATADA poderá suspender o acesso a todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas na conta daquele e nas contas adicionais dos clientes do CONTRATANTE, se porventura houver ordem ou solicitação de autoridades legalmente constituídas ou ordem judicial;
- 8.4. O CONTRATANTE se responsabiliza por todos os danos oriundos de sua utilização dos serviços, e se compromete a indenizar e inocentar a CONTRATADA de qualquer reivindicação legal, incluindo-se as perdas e danos requeridos por terceiros;

PS 0: No caso de utilização dos serviços para compartilhamento de conexão como: VPN, Tunnel, GRE etc. a CONTRATANTE é responsável por todas as atividades destes usuários, respondendo legalmente por elas.

PS 1: Caso ocorra solicitação judicial ou policial, para envios de dados cadastrais do CONTRATANTE, a QNAX compartilhará dados do cadastro para ajuda de investigações.

- 8.5. Gerenciamento de softwares, recuperação de dados e reconfiguração de softwares são responsabilidades única e exclusivamente do CONTRATANTE;
- 8.6. Serviços de **backup e gerenciamento são opcionais** poderão ser contratados pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA ou quaisquer outras empresas de sua preferência, possuindo então um contrato específico para estes serviços;

PS: Nos planos de VPS e Cloud, é disponibilizado no painel de controle, a opção onde o CONTRATANTE consegue realizar o **Backup de forma manual**, ou seja, clicar no botão para que seja gerado, não é automatizado.

A CONTRATADA, disponibiliza a opção de backup automáticos como serviço adicional, quer poderá ser adquirido junto na contratação ou posteriormente.

- 8.7. A CONTRATADA reserva-se o direito de suspender o serviço do CONTRATANTE a qualquer momento, sem notificação, quando for constatada qualquer infração ou violação ao contrato ou normas de uso aceitáveis;
- 8.8. O CONTRATANTE obriga-se a manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados.

- 9. Foro:

- 9.1. Todas as obrigações decorrentes do presente contrato, mesmo nos casos de prorrogação, são extensivas aos herdeiros e sucessores dos contratantes e exigível de plenos direitos, nos prazos e pelas formas convencionadas independente de qualquer aviso, notificação judicial ou extra judicial, considerando-se os débitos provenientes, inclusive multas e correções monetárias, como dívida líquida e certa, cobrável na forma executiva, incluindo se neste caso, as custas judiciais e honorários advocatícios dispendidos para preservação ou concessão dos direitos que não forem atendidos espontaneamente, ficando eleito o foro da comarca de São Paulo - SP, como o deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro.

- 10. Especificação dos serviço contratado e Valores

- 10.1. Configuração do Servidor:

Modelo/Marca	Processador	Memória RAM	Discos

- 10.2. Pela prestação dos serviços previstos para o plano escolhido, bem como pelos serviços adicionais selecionados pelo CONTRATANTE pagará ele, mensalmente, à CONTRATADA o valor de **R\$ _____ / mensais.**

- 10.3. Havendo serviços adicionais, será cobrado junto na mesma fatura vigente.

Ao assinar este contrato, o CONTRATANTE afirma ter lido e concorda com as cláusulas listadas acima em comum acordo com a CONTRATADA.



Contratante:

Endereço: _____

Assinatura: _____

Data: __ / __ / ____

Qnax Data Center:

Endereço: _____

Assinatura: _____

Data: __ / __ / ____