

## CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ALUGUER DE SERVIDOR DEDICADO CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

### 1. Objecto

- 1.1. O contrato tem por objecto a prestação do serviço de Aluguer de Servidor Dedicado, consistindo na disponibilização de um servidor dedicado nas instalações técnicas "Datacenter" da TUGANET incluindo o fornecimento do Servidor, Energia Eléctrica e Conectividade à Internet, adiante designado por "Aluguer de Servidor Dedicado".
- 1.2. Os serviços TUGANET efectivamente contratados pelo Cliente são os descritos no formulário de Adesão ao Serviço, sendo aplicáveis à sua prestação as respectivas disposições, bem como as presentes Condições Gerais.
- 1.3. As presentes Condições Gerais, as Condições Particulares, o formulário de Adesão ao Serviço e respectivos Anexos formam no seu conjunto um só contrato, não tendo cada um destes elementos qualquer valor jurídico, quando isoladamente considerado.

### 2. Adesão aos Serviços

- 2.1. A adesão aos serviços por parte do Cliente, após consulta e envio de proposta ou tarifário, efectiva-se através da requisição dos serviços junto da TUGANET por meio de email, fax, ou outro meio, originando a celebração deste contrato com a indicação dos serviços pretendidos pelo cliente descritos no formulário de Adesão ao Serviço.
- 2.2. A TUGANET considera o serviço como efectivo, pronto técnico e bom para cobrança, caso o cliente não manifeste o contrário nas 48 horas após a conclusão ou entrega dos serviços.
- 2.3. No caso de necessidade de não aceitação dos serviços fornecidos o cliente deverá contactar o Helpdesk da TUGANET através dos contactos fornecidos no Anexo I indicando os defeitos ou divergências verificadas, afim da TUGANET poder providenciar o serviço de acordo com o contratado.

### 3. Serviço de Aluguer de Servidor Dedicado

- 3.1. A TUGANET disponibiliza um servidor dedicado devidamente ligado a sistemas de alimentação ininterrupta e blocos de geradores e ligado à rede de agregação da TUGANET com ligação física a 10/100/1000Mbps, de acordo com o contratado pelo cliente e descrito no formulário de Adesão ao Serviço.
- 3.2. O Servidor Contratado pelo Cliente pode ter uma largura de banda contratada ou um limite de tráfego, consoante o escolhido pelo Cliente, estando esta situação descrita no formulário de Adesão ao Serviço.
- 3.3. Existem várias formas de contabilização do fornecimento da largura de banda, conforme descrito no ponto anterior, sendo:
  - a. Por Volume de Tráfego - O cliente tem uma ligação a determinada velocidade máxima (10, 100 ou 1000Mbps) no acesso à rede de agregação da TUGANET, sendo lhe depois contabilizado todo o tráfego de entrada + o tráfego de saída, sendo o valor total mensal consumido contabilizado para fins de apuramento do consumo de tráfego.
  - b. Por Largura de Banda Flexível - O cliente tem uma ligação a determinada velocidade máxima (10, 100 ou 1000Mbps) no acesso à rede de agregação da TUGANET, tendo contratado um valor patamar base de conectividade, podendo o cliente ultrapassar esse patamar, sem que esteja tecnicamente estrangulado ou limitado. O valor contratado é garantido, sem qualquer taxa de contenção. Para fins de contabilização de tráfego, são tiradas amostragens do tráfego de 5 em 5 minutos, sendo aplicada a regra "95th percentile", que consiste na indexação dos maiores picos para os mais pequenos, retirando 5% dos maiores picos de tráfego, sendo o cliente contabilizado pelo pico seguinte, isto, numa base mensal.
  - c. Por Largura de Banda Fixa - O Cliente tem uma ligação à velocidade contratada, sem qualquer taxa de contenção nem limite de tráfego, estando porem limitado a essa mesma velocidade.
- 3.4. Nos casos onde se verifique sobre-utilização ou excesso de tráfego o mesmo será debitado no mês seguinte à sua utilização, aos valores previstos no formulário de Adesão ao Serviço.
- 3.5. O Cliente deverá liquidar prontamente as facturas de sobre-utilização ou excesso de tráfego prontamente assim que estas lhe sejam emitidas, sob pena de suspensão do serviço sem mais aviso.
- 3.6. O Serviço de Aluguer de Servidor Dedicado, por si é um serviço não gerido, sendo a sua gestão de responsabilidade do Cliente excepto indicação contrária no formulário de adesão do serviço.
- 3.7. São considerados os seguintes pontos como uso ilegal ou abusivo do Serviço de Aluguer de Servidor Dedicado:
  - a. Disponibilização ou alojamento de material ou informação que coloque em causa os bons costumes ou a ordem publica;
  - b. Disponibilização ou alojamento de material ou informação incitativo à prática ou que constitua prática de qualquer acto ilícito, seja um delito, crime, contra-ordenação, acto terrorista, ou que de algum modo faça a apologia de crimes de guerra ou contra a Humanidade, nomeadamente as normas do Código Penal e da Lei da Criminalidade Informática;
  - c. Disponibilização ou alojamento de material ilegal e/ou suspeito de violar direitos de autor, tendo como exemplo, código fonte ou binário protegido por direitos de autor, musica, vídeo, filmes ou outros meios que estejam protegidos por direitos de autor;
  - d. Envio de mensagens por correio electrónico massivo ou não solicitado, comercial ou pessoal.
  - e. Manutenção de servidor com "SMTP Open Relay" ou "Open Proxy", permitindo que terceiros explorem os recursos do servidor para envio de mensagens não solicitadas e ataques;

- f. Disponibilização ou alojamento de material ou informação que permita a terceiros adquirir directa ou indirectamente acesso ilegal a outros sistemas informáticos, vírus, aplicações vulneráveis;
- g. Utilização do servidor ligado na rede da TUGANET para fazer ataques a outros sistemas informáticos ou redes;
- h. Quaisquer outras actividades ilegais, em conformidade com a legislação Portuguesa e directivas Europeias;
- i. Forjar pacotes IP, alegadamente denominado de "spoofing";
- j. Utilização ou tentativa de utilização de espaço de endereçamento que não tenha sido alocado pela TUGANET ao Cliente;
- k. Participação activa ou passiva em ataques DoS "Denial of Service" ou DDoS "Distributed Denial of Service";
- l. Disponibilizar no servidor serviços de IRC "Internet Relay Chat" e Usenet sem prévia solicitação e autorização por escrito da TUGANET; m. Utilização de software não licenciado;
- 3.8. Os endereços IP atribuídos ao servidor do Cliente não são portáveis, sendo propriedade da TUGANET.
- 3.9. Em caso de rescisão do serviço, o Cliente compromete-se a libertar informações relativas aos endereços IP atribuídos, nomeadamente o registo de Nameservers bem como em Listas Negras de SPAM (ex: SPAMCOP, SORBS, SPAMHAUS, etc) em até 30 dias após a terminação do mesmo, sob pena de pagamento de uma taxa máxima de 1000,00 EUR (mil euros) por endereço IP afim de custear a limpeza dos mesmos perante as entidades competentes, de forma que os referidos IPs possam ser reutilizados por futuros clientes da TUGANET.
- 3.10. Durante a operação e duração deste contrato o Cliente é responsável pelos endereços IP atribuídos, sendo encaminhadas para este todas e quaisquer queixas acerca dos mesmos, ainda que em caso de conformidade com um dos pontos descritos no ponto 3.7. possa originar a suspensão imediata do serviço sem aviso prévio.
- 3.11. A TUGANET disponibiliza através do seu Helpdesk por email e telefone(urgência) suporte 24 horas por dia, estando os contactos descritos no Anexo I.
- 3.12. O suporte básico incluído (Nível 1) consiste em:
  - a. Garantia de fornecimento de Energia Eléctrica em 99,95% mensal;
  - b. Garantia de fornecimento de Conectividade à Internet em 99,95% mensal;
  - c. Garantia de reparação ou substituição do servidor em até 8 horas;
  - d. Suporte técnico por email e telefónico para questões de emergência 24 horas por dia;
  - e. Suporte técnico por email para questões técnicas;
  - f. Disponibilização de área para backups em servidor da TUGANET;
  - g. Serviço de Mãos Remotas gratuito até 60 minutos por mês (contabilizado em blocos de 15 minutos);
- 3.13. Nos casos descritos no ponto 3.12.c em situações onde não seja possível a reparação ou substituição por um Servidor igual, a TUGANET colocará em funcionamento um equipamento similar sem prejuízo para o Cliente nos termos das características técnicas do equipamento inicial.
- 3.14. Sempre que o cliente note algum problema com o Servidor, deverá informar o Helpdesk através de email, e caso seja um caso de emergência, deverá contactar também o Helpdesk através de telefone após envio por email;
- 3.15. Caso o cliente note algum problema com o Servidor fora do horário normal de expediente da TUGANET, alem no email, deverá também contactar o Helpdesk através de telefone afim de despoletar e garantir uma rápida resolução.
- 3.16. O cliente é responsável por todo o software que instala no servidor, devendo para o efeito possuir as devidas licenças bem como informar a TUGANET sobre a instalação das mesmas.
- 3.17. Em caso de inspeções regulares efectuadas pela IGAE / Assoft e caso sejam detectadas irregularidades sobre licenciamento de software, a responsabilidade recairá para o Cliente, sendo fornecido às Entidades toda a informação sobre o mesmo.
- 3.18. O caso exposto no ponto 3.7.m, 3.17, e constitui uma violação às condições gerais de utilização, pelo que no caso de ser detectado, e caso o equipamento seja arretado pelas entidades será debitado ao cliente o valor patrimonial do bem, bem como todas as custas processuais daí inerentes.
- 3.19. Em casos de processos legais ou judiciais decorrentes, sempre que solicitado pelos organismos ou autoridades competentes a TUGANET poderá colocar sob monitorização ou fornecer acesso ao Servidor, sem qualquer notificação ou justificação ou indemnização ao Cliente.

### A prestação dos Serviços TUGANET

- 4.1. Os serviços TUGANET são prestados de forma regular e continua com os níveis de qualidade de serviço adequados nos termos da lei aplicável e do Contrato.
- 4.2. A TUGANET não garante a qualidade técnica das condições de interligação para fora da rede TUGANET, havendo para isso a possibilidade de latência ou indisponibilidade, sendo certo que a TUGANET declina qualquer responsabilidade sobre esses factos.
- 4.3. É entendido como rede TUGANET todos os troços e nós de rede com origemação e terminação em equipamento de Rede da TUGANET e na Interligação com "upstream providers" da TUGANET bem como com a interligação com "peering partners" seja em pontos de troca de tráfego públicos "Internet Exchange Points" ou ligações privadas.
- 4.4. A TUGANET compromete-se a investigar problemas reportados pelo Cliente e indagar junto dos outros operadores/fornecedores, quando com estes exista um acordo de Interligação, de forma a reportar, minimizar ou resolver o problema.
- 4.5. A TUGANET não é responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo Cliente, incluindo a perda de dados resultante de atrasos, falhas ou erros na transmissão de informações, ou interrupções da prestação de Serviços TUGANET, em caso de interrupção ou degradação da qualidade, incluindo a recepção ou transmissão deficiente do sinal, quando aqueles resultem de circunstâncias de força maior, sejam imputáveis a terceiros ou ao próprio Cliente.
- 4.6. No caso em que a responsabilidade pelas deficiências previstas no ponto 4.5. possam ser assacadas à TUGANET, e após constituição de prova pelo cliente, esta obriga-se a creditar ao Cliente o valor correspondente à indisponibilidade sofrida de acordo com a seguinte tabela, sendo este o único pagamento exigível

## CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ALUGUER DE SERVIDOR DEDICADO CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

Tempo (mensal)	Credito sobre a Mensalidade
< 99,95% a 99,50%	5%
99,49% a 99,00%	10%
98,99% a 98,00%	15%
97,99% a 95,00%	30%
94,99% a 90,00%	50%
89,99% a 80,00%	75%
< 79,99%	100%

4.7. O cliente pagará à TUGANET os serviços prestados, obrigando-se ao pagamento pontual das respectivas facturas, de acordo com a periodicidade, o prazo de pagamento e os preços estabelecidos no formulário de Adesão ao Serviço que se junta como anexo e faz parte integrante do presente contrato.

4.8. Em casos de inobservância do ponto 4.7, pelo não pagamento pontual das facturas em dívida, a TUGANET poderá proceder à suspensão dos serviços comunicando previamente por email ou carta registada.

### Interrupção e Suspensão da Prestação dos Serviços TUGANET

- 5.1. No caso de interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e/ou desenvolvimento da Rede TUGANET, esta obriga-se a notificar o Cliente com uma antecedência mínima de 24 horas (vinte e quatro horas), salvo em situações imprevistas ou de força maior, indicando as razões que levaram à suspensão.
- 5.2. O exposto no ponto 5.1. não confere ao cliente um crédito ou compensação conforme exposto no ponto 4.6.

### Incumprimento do Contrato Imputável ao Cliente

- 6.1. A inobservância grave ou reiterada das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis ao Contrato, por parte do Cliente, confere à TUGANET o direito de rescindir o Contrato, na parte a que respeitar essa violação, mediante notificação previa ao Cliente enviada por carta registada com aviso de recepção com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, sem prejuízo da eventual responsabilidade deste último nos termos gerais de Direito e nos termos resultantes das condições especialmente aplicáveis aos tipos de serviço e produtos contratados pelo Cliente.
- 6.2. Se aplicável, na sequência do ponto anterior, a TUGANET poderá exigir ao Cliente o pagamento de todas as mensalidades e taxas de activação previstas no contrato.
- 6.3. A celebração de novo contrato com um Cliente relativamente ao qual tenha ocorrido uma rescisão contratual por incumprimento, depende do pagamento integral do montante em dívida, acrescido de juros de mora calculados à taxa legal supletiva aplicável as operações comerciais.
- 6.4. A prestação pelo cliente de falsas declarações relativas a elementos que a TUGANET considere essenciais, previa ou posteriormente à celebração do Contrato, constituirá à TUGANET o direito de rescindir o Contrato nos termos da dáusula 7.1. sem que dessa rescisão ocorra qualquer prejuízo para a TUGANET.
- 6.5. Em casos de não cumprimento pontual das obrigações indicadas no ponto 4.7., confere à TUGANET sem prejuízo do exposto no 4.8. requerer a prestação de garantias para pagamento dos serviços prestados.

### Duração e Renovação

- 7.1. O contrato iniciar-se-á com a assinatura do formulário de Adesão a Serviços e permanecerá em vigor enquanto se mantiver qualquer dos Serviços, sem prejuízo das regras sobre a Cessação previstas no Contrato e na Lei imperativa.
- 7.2. A prestação e a renovação dos serviços referidos no formulário de Adesão a Serviços é válida pelos prazos escolhidos pelo Cliente e previstos no mesmo formulário, renovando-se por prazos iguais e sucessivos, caso nada seja comunicado à TUGANET por escrito com 30 dias de antecedência.
- 7.3. Em caso de rescisão por parte do Cliente antes do termo do contrato, é devido o valor em falta até ao final do mesmo.
- 7.4. Ambas as partes concordam em que o valor dos serviços poderá ser ajustado anualmente com base no índice Geral de Preços ao Consumo ou outro Índice definido pelo INE - Instituto Nacional de Estatística. Este valor terá efeito no período decorrente ao ano da contratação do serviço, alterando a mensalidade ou valor recorrente proporcionalmente com a taxa de variação fixada pelo INE.
- 7.5. Ambas as partes concordam que os valores dos serviços possam ser revistos sempre que necessário com base nos indicadores de referência relativos ao fornecimento de energia ou de conectividade, caso estes verifiquem um acréscimo superior a 10% no período do contrato.

### 8. Facturação e Pagamento

- 8.1. Cada factura conterá sempre:
  - a. Discriminação do serviço a que se refere;
  - b. O período de tempo a que se refere;
  - c. O preço de utilização, juntamente com o excesso de tráfego ao plano contratado, sempre que se aplicar;
  - d. O preço da instalação em causa;
  - e. O preço da respectiva assinatura, se existir;
  - f. O valor de indemnizações, reembolsos e/ou outros encargos devidos nos termos do contrato;

g. Outros itens que em cada caso (para cada serviço) a lei imponha e/ou as partes tenham acordado no respectivo anexo; Todas as facturas são emitidas no início do período a que dizem respeito. As condições de pagamento aplicáveis estão definidas no formulário de Adesão ao Serviço.

Caso o valor em causa não atinja um valor mínimo homologado mensal de 100,00 EUR (cem euros), excluindo o IVA, a TUGANET reserva o direito de agregar a facturação passando a trimestral, semestral ou anual.

O não pagamento pontual das facturas obriga ao pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos da Lei Comercial, e pode ainda levar a suspensão de serviços, de acordo com pontos anteriores.

### 9. Cedência de Posição Contratual

- 9.1. O Cliente não poderá ceder a sua posição no presente contrato sem autorização previa por escrito da TUGANET, com uma antecedência mínima de 30 Dias.
- 9.2. A TUGANET obriga-se a informar o Cliente com 30 dias de antecedência de uma Cedência de Posição Contratual, sem prejuízo para o contrato celebrado.

### 10. Subcontratação

- 10.1. A TUGANET poderá assegurar directamente o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato ou, quando o entenda, subcontratar outras entidades que assegurem esse mesmo cumprimento, sem necessitar, para o efeito, da autorização do cliente.

### 11. Lei e Foro

- 11.1. O presente contrato rege-se pela legislação Portuguesa. Para qualquer questão resultante do contrato será competente o foro da Comarca de Sintra, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 11.2. No contrato a nulidade de uma das cláusulas não invalida o mesmo, tornando invalido apenas o conteúdo da cláusula a que se refere.
- 11.3. O contrato, anexos e formulário de Adesão ao Serviço foram livremente negociados e aceites relativamente a todas as suas cláusulas pelas partes e vão ser, por isso, assinados e rubricados em todas as páginas pelo legal representante de ambas, cessando todos os outros acordos, verbais ou escritos, anteriores e quando existentes.
- 11.4. Ressalvados para os casos expressamente previstos no contrato e nos que os forem, qualquer alteração ao contrato só é válida quando assinada pelos representantes de ambas as partes.

### 12. Confidencialidade

- 12.1. Cada parte, por força do contrato, terá acesso ou adquirirá conhecimento da documentação, dados, sistemas e outra informação da outra parte, que não deverão ser conhecidos em público geral.
- 12.2. A referida informação não pode ser usada, publicada ou divulgada por uma parte a outra entidade, sob qualquer forma, sem que esteja obtida previa autorização escrita da outra parte.
- 12.3. Cada parte desenvolverá as necessárias acções para proteger a confidencialidade da referida informação da outra parte, através de comunicações e notificações a todos os que tenha envolvido através da assinatura de acordos de confidencialidade com estes.
- 12.4. Cada parte obriga-se, na vigência do presente contrato e para além dele, a não utilizar, divulgar ou comunicar a terceiros qualquer informação referente ao conteúdo do presente contrato sem antes obter consentimento prévio dado por escrito da outra parte.

### 13. Notificações

- 13.1. Todas as notificações ou outras comunicações ao abrigo do presente contrato deverão ser feitas por escrito para as coordenadas descritas no Anexo I e no formulário de Adesão ao Serviço.
- 13.2. O cliente está obrigado a comunicar atempadamente à TUGANET as alterações que existirem nesses contactos.