**Minuta de Contrato de Prestação de Serviço - Hospedagem de Website**

DGTI

Versão 1.0

**Instrumento Particular de Prestação de Serviço de Hospedagem de Site**

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas na “**FICHA DE CONTRATAÇÃO**” que faz parte integrante do presente contrato e do qual constam as qualificações das partes Clientes bem como a especificação dos serviços contratados e prazo do contrato dos serviços contratados.

**Considerando**

Que a **DGTI**, está representada pela Diretoria de Tecnologia da Informação do IFCE, responsável por “manter” o datacenter e possui capacidade de disponibilizar equipamentos (Hardware) para uso não exclusivo do **CLIENTE**, sendo responsável por manter tais equipamentos em funcionamento e conectados à internet.

Que **CLIENTE**, deseja hospedar um “site”, a ele destinados por força do presente contrato, compartilhando-os o equipamento com terceiros, optando pela configuração e capacidade de equipamento que lhe seja mais conveniente, de acordo com opção formulada na **FICHA DE CONTRATAÇÂO** integrante do presente.

**Clausula 1ª - DO OBJETO CONTRATADO**

1.1 Hospedagem das páginas que comporão o “site” em conjunto com as caracteristicas informadas na **FICHA DE CONTRATAÇÂO** que faz parte do presente contrato.

1.2 O Hardware do presente contrato, encontram-se relacionados entre-si e foram uma estrutura única de modo que o presente contrato é único e indivisivel. Desta forma, o **SERVIDOR**, responsável pela hospedagem do site da **DGTI**, é compartilhado com outros Clientes.

**Clausula 2ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

2.1 Informar a **DGTI**, qualquer alteração nos dados mencionados na **FICHA DE CONTRATAÇÃO**, integrante do presente contrato, incluindo troca de “email”, sob pena de não o fazendo, considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para o endereço inicialmente informados e constantes no presente contrato. Essa informação para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes na **Clausula 4ª** do presente.

2.2 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive cadastrais, com base no qual serão definidas as regras de relacionamento entre as partes Clientes. Especialmente no que diz respeito à substituição de senhas de administração e de acesso ao servidor, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o serviço prestado ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

2.3 Respeitar fielmente o compromisso ANTI-SPAM da **DGTI**, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo o site. **SOB PENA IMEDIATA DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

2.3.1 Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da **DGTI**, nos expessos termos do mesmo:

2.3.1.1 Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de menagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou individuo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.

2.3.1.1 A prática de qualquer ato do **CLIENTE** no qual resulte o bloqueio do endereço IP da **DGTI** por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM.

2.4 Responder com exclusividade pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e idenizar de forma plena a **DGTI** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material vinculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

2.5 Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do site são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

2.6 Caso hospede site com dominio próprio, registrar o dominio a ser hospedado perante ao órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

2.7 Para a hipótese de o **CLIENTE**, descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, bem como na hipótese de Clientesem dominio próprio, fica a **DGTI**, caso solicitada, a fornecer os dados cadastrais do responsável pelo site hospedado.

2.8 Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela **DGTI**, controlar a mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento das mensagens (e-mails) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de emails previstas, caso contratado, nos quadros integrantes da FICHA DE CONTRATAÇÂO anexa, **SOB PENA DE, CASO QUALQUER LIMITE SEJA SUPERADO, OS “E-MAILS” EXCEDENTES SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO,** como forma de proteção do servidor, ficando a DGTI isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CLIENTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

2.9 Observar os critérios técnicos definidos pela **DGTI** para possibilitar a execução de serviços opcionais eventualmente contratados pelo **CLIENTE**, tal como, mas não restrito à escolha de nomes de bases de dados além de outros.

2.10 Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do “site”, declarando aceitar esta responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, unica e exclusivamente da **CLIENTE**.

2.11 Aterar a(s) senha(s) utilizadas, caso a **DGTI** venha a detectar que a(s) senha(as) utilizadas se encontram-se abaixo dos padrões minimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o “site” ao risco de sofrer atuações de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

2.12 Adotar práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que eventual “site” hospedado possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceitos, mediante a utilização de “FORMMAIL”.

2.13 Responder pela correta programação do “site” e pela alimentação do conteúdo do mesmo de modo a possibilitar seu regular funcionamento, bem como efetuar as adaptações necessárias na programação a fim de adequá-las às boas práticas de programação e às inovações tecnologicas e/ou medidas de segurança e/ou otimização de uso que se vierem a ser introduzidas pela DGTI, dentro do prazo estipulado por eta **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSAO da obrigatoriedade de cumprimento pela DGTI do SLA () disciplinado na Clausula 11 do presente contrato**, até qua supressão das falhas que forem constatadas.

2.14 Não instalar nem tentar instalar diretamente qualquer programa e/ou aplicativo no servidor sob pena de configurar inadimplemento contratual, justificador da recisão de pleno direito do presente contrato, independementemente de aviso ou notificação.

2.15 O pedido de instalação de qualquer novo programa no curso do presente contrato dependerá, além da análise de possibilidade técnica, aferivel por critérios próprios da **DGTI** e da comprovação do regular licenciamento de uso pelo **CLIENTE.**

2.16 Comunicar previamente à **DGTI**, quaisquer circunstâncias previsiveis que possam sujeitar o “site” hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como: campanha publicitária, lançamento de editais, periodo de inscrição, mas não restritas a estes exemplos. Sob pena de ficar a **DGTI** desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) estabelecido.

2.17 Providenciar diretamente a aquisição, o licenciamento e a instalação de todo quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento do “site” e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações desses SOFTWARES, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar.

2.18 Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela DGTI, sob pena de, em isto decorrento, ficar a DGTI autorizada a remover o link de acesso ao site. Caso isso ocorra a admnistração do site só poderá ser feita por meio de tunnel PPTP.

2.19 Efetuar, por sua conta e risco exclusivos, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo de sites hospedados que se faça necessária e/ou conveninente seja a que titulo for, declarando-se o **CLIENTE** ciente de que a **DGTI** não executará qualquer tipo de migração, salvo se os dados e/ou conteúdo a serem migrados estiverem em outros sites do **CLIENTE** hospedados pela **DGTI**.

2.20 Não utilizar o “site” como qualquer tipo de jogo que opere “on-line” nem como a hospedagem de aplicativo *Daemon* de IRC (*Internet Relay Chat*) **SOB PENA DE SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

2.21 Para hospedagem de qualquer tipo de:

1. Software para navegação anônia, tais como, mas não restritos aos seguintes: Proxy Anonimo, Gateway TOR, freeVPN, dentre outros)
2. Software para distribuição de conteudo ilegal ou com *copyright, Card Sharing, P2P, Torrent Server*, dentre outros.
3. Hospedagem de arquivos maliciosos: arquivos infectados com vírus ou *malware*, páginas de *phishing*, dentre outros;
4. Sofware para obtenção de credenciais por exaustão: FTP, SSH, HTTP, POP3, Bruteforces, etc.
5. Software de scam para descoberta de informações: portscam, vulnerability scan, dentre outros.

**SOB PENA DE IMEDITADA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS INDEPENDENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

2.22 Se responsabilizar pelos problemas de segurança que possam ser encontrados, tais como:

2.22.1 Conteúdo Abusivo

2.22.1.1 Spam

2.22.1.2 Assédio/discriminação

2.22.2 Código Malicioso

2.22.2.1 Bot

2.22.2.2 Worm

2.22.2.3 Virus

2.22.2.4 Trojan

2.22.2.5 Spyware

2.22.2.6 Scripts

2.22.3 Prospeção por Informações

2.22.3.1 Varredura

2.22.3.2 Escuta não autorizada

2.22.3.3 Engenharia Social

2.22.4 Tentativas de Intrusão

2.22.4.1 Tentativa de Exploração de vulnerabilidades

2.22.4.2 Tentativa de Login

2.22.5 Indisponibilidade de Serviço ou Informação

2.22.5.1 Negação de Serviço

2.22.5.2 Sabotagem

2.22.6 Segurança da Informação

2.22.6.1 Acesso não Autorizado à informação

2.22.6.2 Modificação não Autorizada da Informação

2.22.7 Fraude

2.22.7.1 Violação de Direitos Autorais

2.22.7.2 Fingir ou Falsificar Identidade ou Instituição

2.22.7.3 Uso de Recursos de Forma não autorizada

2.22.8 Incidentes relacionados a segurança não informados anteriormente

2.23 Efetuar as correções necessárias para o incidente descrito no item 2.22 no práxmo máximo estipulado na notificação, **SOB PENA DE IMEDITADA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS MEDIANTE NOTIFICAÇÃO NO PRAZO MINIMO DE 7 DIAS,** o serviço será concedido novamente caso o incidente tenha sido fechado.

2.24 Assegurar que as especificações contidas neste contrato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o **CLIENTE**, tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao “site” e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela **DGTI** deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **CLIENTE** da obrigação ora prevista.

2.25 Resposabilizar-se pela homologação e validação dos backups realizados a pedido da **DGTI**, motivado em decorrência de atualização técnologia das rotinas de backup e restaure de dados, o não cumprimento acarretará na isenção de resposabilidade da **DGTI** em caso de eventuais perda de dados.

2.25 Seguir todas as instruções recomendadas pela DGTI, via help-desk, para garantir o bom funcionamento do site.

2.26 Armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique o possa a vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OR CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

**Clausula 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DA DGTI**

3.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, por telefone e/ou emails constantes na FICHA DE CONTRATAÇÃO, em dias úteis e em horário comercial.

3.2 Em casos de urgência relativos a e-mail e já em atividade, cujo funcionamento seja interrompido (saiam do ar), e que ocorram nos finais de semana ou feriados nacionais, será prestado suporte via celular. Não serão respondidas mensagens relativas a instalação de programas ou perca de senhas.

3.3 Fica expressamente excluido do suporte técnico serviço de e-mail prestado por terceiros e não disponibilizado pela **DGTI**, mesmo que com a utilização do site objetivado pelo presente contrato.

3.4 Informar ao **CLIENTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuizo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo em caso de urgência.

3.5 Nos casos de urgência assim entendidos, aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de sergurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

3.6 As manutenções e interrupções a serem informadas são de única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos ténicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuizo para a operacionalidade do servidor.

3.7 A interrupção que interfira ou que cause prejuizo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada em um periodo e prazo sendo estes informados com antecedência de no minimo 3 dias

3.8 Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor;

3.9 Informar a CLIENTE problemas e incidentes relacionados à segurança da informação;

3.10 Informar o fato a **CLIENTE**, caso, a qualquer momento, a **DGTI** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada(s) pelo **CLIENTE** se encontra(m) abaixo dos níveis minimos de segurança, ficando ela **DGTI**, autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), indepentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o **CLIENTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 2.11;

3.11 Retirar imediatamente do ar o “site” hospedado, caso receba denúnca que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas.

3.12 Efetuar “backup” (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos “backups” efetuados, APENAS POR 7 DIAS, de modo que o oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, sendo a periodicidade a seguinte:

3.12.1 “backup” diário dos dados alterados que compôem o “site”, sendo realizado entre as 00:00h e as 08:00h;

3.12.2 “backup” completo da(s) base(s) de dado(s) que compõe(m) o(s) site(s), realizado diariamente entre 00:00h e as 08:00h;

3.13 Gerenciar o SERVIDOR disponibilizado nos termos do presente contrato, monitorando-o em tempo integral e efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção de funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

3.14 Fornecer suporte técnico ao **CLIENTE** consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de emails e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas especificos. Ficam excluidos do suporte a ser fornecido, a titulo exemplificativo, suporte a determinados programas de elaboraçao de páginas, FTP ou de e-mail.

3.15 Informar ao **CLIENTE** sobre eventual prejuizo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.

3.16 Fica a **DGTI** autorizada a acessar os arquivos existentes na área de hospedagem sempre que este acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da **DGTI**.

3.16 Implantar as medidas necessárias para dotar o “site” de meios háveis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **DGTI** comunicada com antecedência, de conformidade com a clausula 2.16, supra. Caso isto não seja possivel, deverá a **DGTI**, indicar ao **CLIENTE** qual a alternativa técnica apta para suportar a demanda de tráfego pretendida por ele **CLIENTE**.

3.17 Instalar no servidor, independentemente de solicitação do **CLIENTE**, atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros “hackers”, não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponivel no mercado.

**Clausula 4ª - DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

4.1 Os ontatos e/ou simples comunicação entre as partes ora Clientes para tudo o seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio este aceito por ambas como meio hábil para esta finalidade.

4.2 O endereço eletronico de contato para cada uma das partes será aquele constante na **FICHA DE CONTRATAÇÃO** integrante do presente contrato.

4.3 Para tudo que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação. O unico meio hábil para qualquer desses efeitos, será o registro pelo CLIENTE pelo atendimento de suporte via abertura de ticket pelo endereço de e-mail [**suporte.devops@ifce.edu.br**](mailto:suporte.devops@ifce.edu.br)

**Clausula 5ª - DO CANCELAMENTO**

5.1 O contrato poderá ser reiscindido a qualquer momento pelo **CLIENTE**, desde que informada a DGTI via chamado de suporte.

5.2 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratado como banco de dados e emails.

5.3 O backups será entregue ao responsável mediante solicitação da **DGTI** ficando esta com a responsabilidade pelo armazenamento de tais arquivos. O prazo máximo para solicitação após o cancelamento será de 30 dias.

**Clausula 6ª - DA RETIRADA DO SITE DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES**

6.1 Declara a CLIENTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do “site” por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**.

6.2 Na hipótese de solicitação de retirada de “site” formulada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular, associação de servidores ou qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CLIENTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da data da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do “site” hospedado, o mesmo será retirado do ar independente de novo aviso ou notificação, mas mesmas condicições do item 6.1, acima.

**Clausula 7ª - DO SIGILO E CONFIDÊNCIALIDADE**

7.1 As partes acordam que as informações constantes no “site” hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela **CLIENTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidêncialidade, não podendo a **DGTI**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

7.2 A **DGTI** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

**Clausula 8ª - DA MANUTENÇÃO DOS DADOS**

8.1 A manutenção dos dados do site hospedado pela DGTI não permitira o acesso de terceiro. Apenas o CLIENTE, fazendo o uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro servidor que indicar.

8.2 Os arquivos de backup estarão disponiveis para acesso durante o prazo estabelecido na FICHA DE CONTRATAÇÃO. A entrega de tais dados será feita apenas à **DGTI** ou pessoa indicada por ela.

**Clausula 9ª - DO ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO**

9.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o nivel de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRADADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de resposabilidade da **CONTRADADA**, mas sim, indicador de excelência técnica, uma vez que em se tratando de Tecnologia da Informação não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

9.2 A **DGTI**, desde que observadas as obrigações a cargo do CLIENTE, previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mes civil, um SLA variável de acordo com tipo de “site” contratado, especificação na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante.

9.3 Entendem-se como serviços prestados sujeitos a garantia de desempenho (SLA) especificada no quadro resumo para efeitos do presente contrato:

9.3.1 A manutenção do servidor quando “link” com a internet em funcionamento initerrupto (SLA-1)

9.3.2 A manutenção da operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado (SLA-2)

9.4 Todos e quaisquer outros serviços contratados que não sejam extamente os serviços detalhados nos itens 9.3.1 e 9.3.2 e para os quais não exista SLA definido expressamente, **NÃO ESTAO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO.**

9.5 A DGTI ficará desobrigada de cumprimento do SLA-1 e SLA-2, nas seguintes hipoteses:

9.5.1 Falha na “CONEXAO” do link fornecido pela empresa de telecomunicações encarregada pela prestação do serviço, sem culpa da **DGTI**.

9.5.2 Falhas de programação de “site” de responsabilidade do **CLIENTE** ou sobrecarga do servidor por programação não otimizada.

9.5.3 As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente em horários noturnos, de baixo movimento.

9.5.4 As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informados e se realizarão entre 04:00 e as 6:00.

9.5.5 As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança “patches” nos termos da clausula 3.4 supra;

9.5.6 Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (*Denial of Service*), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a establidade do “link”, fica a DGTI autorizada remover acesso do “site” à internet.

9.6 Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas clausulas 9.5.1 até 9.5.7 supra, esta suspensão **NÂO SERA** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **DGTI.**

9.7 O não atendimento do SLA proposto pela **DGTI** gerará para a **CLIENTE** um processo para idenficação dos motivos a fim de ser corrigido, cabendo a **CONTRANTE** a negociação de um novo acordo.

Fortaleza, 20 de Outubro de 2014