
Documento de especificação de normas e procedimentos para a criação de sites

Este documento descreve todas as características, regras e metodologias de trabalho da InWeb na criação de sites. Este documento está disponível para download a qualquer momento no site da InWeb, no item de informações de desenvolvimento de sites. Este é um documento informal, puramente descritivo, e não foi elaborado visando regras ou técnicas contratuais ou de legislação, porém, servindo de especificação entre partes.

Por ser um documento público, de livre acesso, todos os clientes que efetuarem a contratação do serviço de criação de sites junto a InWeb estarão automaticamente aceitando e apoiando indefinidamente todos os termos, normas e regras citadas neste documento.

Este documento é somente entre a InWeb e o cliente, sem vínculos legais ou judiciais, e não poderá ser utilizado como elemento para qualquer tipo de ação.

Este documento abrange diversas situações de projetos e cabe ao cliente ou a InWeb distinguir qual tipo de projeto contratado pelo cliente. Em caso de dúvidas o cliente deve tirar suas dúvidas junto a nossa equipe. Este documento abrange desde sites simples (institucionais e estáticos) como sites mais complexos, com sistemas, banco de dados, conteúdo dinâmico, ou até mesmo a contratação de criação apenas de layout.

1. Contactando e solicitando um projeto

- O contato inicial deverá ser feito via internet (email/comunicadores) ou telefone.
- O futuro cliente deverá tirar eventuais dúvidas e/ou buscar mais informações sobre a metodologia de trabalho de nossa empresa junto a um de nossos funcionários, antes de contratar nossos serviços.
- O cliente deverá enviar um email oficializando a abertura do projeto, com breve descrição do projeto a ser criado e, em caso de projetos com sistemas, descrever as principais funcionalidades a serem criadas, métodos de funcionamento, regras, etc. Caso o cliente não envie estas especificações para a abertura do projeto, o cliente não poderá cobrar recursos que não foram desenvolvidos, já que não houve solicitação por escrito, e neste caso será considerada a troca de informações informal via email/telefone entre os funcionários para o levantamento dos recursos solicitados, cabendo unicamente a InWeb por sua interpretação comercial e técnica. Eventuais recursos extras poderão acarretar acréscimo ao valor contratado. Por isso, é altamente aconselhável que todos os clientes façam um descritivo, se possível detalhado, dos recursos desejados, antes da contratação do serviço.
- A contratação é feita entre partes. A InWeb, por opção própria, não firma contrato em cartório pois nosso foco é pessoas físicas e pequenas empresas. Poderá ser redigido um documento simples para especificar o projeto, porém, este documento será um acordo entre partes, sem vínculo legal ou judicial. A InWeb, por sua ética

profissional, procura, dentro do possível, atender da melhor forma possível as solicitações técnicas feitas pelo cliente dentro do serviço e valores contratados.

- Ao contratar, o cliente automaticamente estará dando ciência das regras citadas neste documento e, caso não esteja satisfeito com o serviço em algum momento, deverá seguir a risca os procedimentos e regras de cancelamento que são citadas ao longo deste documento. De forma alguma a InWeb devolverá 100% do valor pago em caso de cancelamento, ou seja, serão, mesmo que um valor simbólico, descontados pelo menos o valor usado para contato com o profissional da área comercial ou suporte técnico, a ser estipulado pela InWeb.
- Para projetos estáticos (plano básico, com conteúdo fixo, sem programação de sistema ou banco de dados) a InWeb trabalha com um pacote de valor base e fornecendo desconto para quando o cliente também contrata o serviço de hospedagem e manutenção do site, por um período mínimo de 6 meses e com o valor mínimo de R\$ 280,00 (pessoas físicas) ou R\$ 350,00 (pessoas jurídicas).
 - Por padrão a InWeb fornece o que chamamos de *gerenciamento completo sob venda de solução*, onde, visando facilitar o cliente, a InWeb faz toda a criação do site e também a manutenção de conteúdo, bem como registro de domínio (se aplicável).
 - O código-fonte (aplicativo), no pacote promocional, é de propriedade da InWeb, sendo o cliente dono do resultado final (layout e conteúdos).
 - Caso o cliente tenha intenção de ele mesmo, ou designer a escolha, editar o site, deverá explicitamente informar que deseja o código-fonte no ato da contratação, desta forma perdendo direto ao desconto.
 - Caso o cliente queira assumir a manutenção do site depois de já ter efetuado os pagamentos iniciais e iniciado a hospedagem, deverá efetuar o pagamento diferencial da compra do código-fonte (valor sem hospedagem subtraindo o valor com hospedagem), consistente em arquivos HTML, arquivos PHP, arquivos CSS, arquivos de imagens, etc. Não inclui arquivos como fontes em Flash (FLA) ou PhotoShop (PSD), etc.
 - A InWeb poderá cobrar valores de manutenção maiores para reconformar um site alterado por terceiros ao nosso método de trabalho, devido a dessincronização de nosso sistema de validação de código (CVS).
- Para projetos com sistemas básicos com banco de dados (fotos, notícias, livro de visitas, etc), os chamados “sites dinâmicos”, e/ou para projetos com sistemas desenvolvidos sob medida, de acordo com a necessidade do cliente (plano personalizado), a InWeb trabalha sob duas modalidades:
 - *Venda de solução*: com valores a partir de R\$ 450,00, a InWeb desenvolve e fornece o resultado final ao cliente, realiza a hospedagem e faz toda a manutenção de conteúdo e alterações técnicas. O cliente usufrui da solução completa para seu website e a InWeb é a dona do código-fonte e única que possui acesso a alterações e manutenções no sistema criado. Manutenções avulsas possuem preços com desconto.
 - Em caso de transferência ou caso queira efetuar a manutenção por si só ou por outra empresa, o cliente realiza um pagamento referente a diferença do valor entre a venda de solução e venda de aplicativo.

Caso não tenha sido solicitado o valor em ambos os casos, o valor a ser pago é o mesmo valor pago pela venda de solução, pagamento que o cliente deverá efetuar para poder ter acesso ao código-fonte.

- *Venda de aplicativo ou para hospedagem/manutenção de terceiros:* com valores a partir de R\$ 650,00, a InWeb desenvolve o site e fornece o código-fonte (PHP) ao cliente, que poderá editá-lo e hospedar na InWeb ou em outra empresa. As manutenções são contabilizadas por hora de serviço e dependendo de avaliação caso o código tenha sido alterado por terceiros. O valor final é calculado pelo número de módulos, de forma independente módulos públicos e de administrador (gerenciamento pelo cliente).
 - Materiais de “know-how” como fontes de PhotoShop (PSD), Corel (CDR), Flash (FLA) ou outros elementos que não façam parte diferentemente do resultado final do site são negociados a parte, com valores sem relação ao valor proposto para a venda de solução ou aplicativo.
 - Por padrão é fornecido sempre o modo de *venda de solução* para sites dinâmicos. Caso o cliente não tenha especificado explicitamente por email que desejava ter o código-fonte do projeto antes do início do projeto (o que acarretaria valores diferentes a serem pagos), o cliente, para obter o código-fonte, deverá efetuar o pagamento do valor diferencial (se estipulado) ou o mesmo valor do projeto (caso não estipulado na contratação) para obter o material.
- Para a efetivar o projeto, o cliente deverá efetuar o pagamento inicial, normalmente no valor de 50% do valor total do projeto, para projetos inferiores a R\$ 650,00. Este percentual pode variar de acordo com o valor acertado entre ambas as partes, especialmente para projetos com valor superior a R\$ 650,00. O acerto do valor inicial é feito única e exclusivamente entre as partes, inclusive podendo ser parcelado em mais vezes em caso, por exemplo, de indicação de outros clientes.
 - Independente do valor do projeto, o menor valor possível de ser feito como valor de entrada para início de um projeto é de R\$ 140,00, exceto caso a própria InWeb explicitamente informe um valor menor.
 - A InWeb não efetuará nenhuma atividade de criação referente ao projeto solicitado enquanto não for efetuado o pagamento inicial combinado e enquanto este não tiver sido confirmado por nosso setor financeiro. Porém, para agilizar o processo, neste meio tempo, o cliente já poderá enviar os materiais pertinentes ao projeto, para devida análise e prévia organização de nosso setor de desenvolvimento.
 - O pagamento poderá ser feito via depósito, transferência bancária, boleto ou DOC. Não aceitamos cheques ou outras formas de pagamento.
 - A InWeb não desenvolve sites e nem faz tratamento de conteúdo (textos ou imagens) de qualquer conteúdo imoral, ilegal, softwares piratas, cracks de programas (softwares e relatados), pornográficos ou relatados, ou qualquer site que possa insultar, discriminar ou ofender. A InWeb se reserva o direito a recusar um projeto caso não faça parte do perfil de sites que desenvolvemos. O cliente é obrigado a informar detalhadamente o tipo de projeto e seu conteúdo antes de efetuar a contratação. Caso tenha efetuado o pagamento inicial e somente depois

informar que possui algum tipo destes conteúdos, o projeto será cancelado e o valor devolvido, sendo descontado o proporcional a qualquer tipo de atividade já produzida, tanto técnica como comercial, seguindo as regras de cancelamento informadas ao longo deste documento, bem como adicional administrativo.

- A InWeb, por desenvolver vários projetos em paralelo, poderá agendar o início do desenvolvimento do site para um prazo de até 15 (quinze) dias úteis a partir da confirmação do pagamento inicial. Neste caso a InWeb irá informar sobre o cronograma de início antes ou durante o processo de fechamento comercial, dando opção para o cliente em contratar ou não nossos serviços, caso o projeto do cliente seja de carácter urgente. Normalmente um projeto é iniciado em até 7 (sete) dias úteis após a confirmação de pagamento, ou na segunda-feira seguinte, cabendo exclusivamente a InWeb esta definição.

2. Iniciando o projeto e prazos

- Após a confirmação do pagamento, a InWeb abrirá o projeto oficialmente em nosso cronograma interno e fornecerá um prazo aproximado de conclusão.
- O prazo informado será aproximado e poderá ser alterado de acordo com o andamento do projeto técnico, em especial no caso de atraso no recebimento de informações enviadas pelo cliente, informações confusas ou desorganizadas, ou qualquer tipo de problema detectado pela InWeb no material recebido, sejam textos, imagens ou fotos, ou qualquer outro tipo de arquivo, incluindo arquivos multimídia, e também arquivos corrompidos ou incompatíveis com os padrões solicitados por nossa equipe.
- Alterações nos prazos de entrega parcial ou completa do projeto ficará a cargo da InWeb, com comunicação prévia ao cliente. A InWeb se compromete a tentar cumprir as datas combinadas entre as partes. O cliente deverá compreender as situações apresentadas pela InWeb em caso de algum atraso não previsto, como problemas com afastamento de funcionários, complexidades extras detectadas ao longo do projeto, ou qualquer sinistro que possa ocorrer ou situação fora de nosso alcance. A InWeb será a única a reavaliar as situações ou condições de prazo, de acordo com o andamento do projeto. A InWeb pode alterar por si só os prazos, e informar ao cliente, caso detecte qualquer problema no material.
- A InWeb receberá informações extras do cliente, como textos, imagens, fotos, que sejam necessário para a criação do site. O cliente poderá enviar este material através de email, carta ou CD/DVD. A InWeb não recebe conteúdos via fax. Não aceitamos textos para o site escritos a mão ou datilografados.
- Todas as fotos, imagens, áudios, vídeos e textos são de responsabilidade total e exclusiva do cliente, e de forma alguma a InWeb responderá por qualquer material que foi por nós publicado no site mediante a solicitação do cliente. O cliente deverá arcar sozinho qualquer tipo de processo judicial, ou qualquer tipo de indenização, com relação ao conteúdo de seu site, isentando totalmente a InWeb de qualquer envolvimento. Qualquer violação de marcas e patentes, uso indevido de nome,

imagem, marca, logotipo ou slogan é de total responsabilidade do cliente. O cliente deverá verificar todo o material do site antes de efetuar o fechamento do projeto. Materiais copiados da Internet ou outras mídias, sem autorização, mesmo que tratados/editados por nossa equipe, são de total responsabilidade do cliente.

3. Criação de layout

- Este item lista as informações referentes a criação de visual (layout / design) para os sites. Na maioria dos projetos criados pela InWeb o layout é criado por nossa própria empresa, a não ser que o cliente já forneça um layout pronto a ser usado, do qual pode descaracterizar alguns dos itens citados abaixo. Este item também fica invalidado caso o o projeto não possua um layout gráfico (exemplo: sistemas).
- Após a definição e abertura do projeto, a InWeb irá desenvolver o layout (visual) do site, seguindo as especificações fornecidas pelo cliente. O cliente poderá descrever como deseja o site visualmente, em termos de cores, formatos ou características que deseje que sejam aplicadas. Esta descrição é opcional, ou seja, o cliente poderá deixar a cargo da InWeb a criação completa dos elementos gráficos, desde que aceite os itens referentes a limitações conforme descrito abaixo. O cliente poderá fornecer outros sites já existentes, de mesmo ramo de atividade ou não, para que a InWeb se baseie em seus elementos. A InWeb apenas se baseia e de forma alguma copiará o código ou imagens de outros sites. Qualquer cópia forçada pelo cliente fará com que este seja o total responsável pela ação, em todos os aspectos. Qualquer semelhança entre layouts de outros sites não informados terá sido mera coincidência, isentando a InWeb de qualquer responsabilidade.
- O cliente deverá enviar o logotipo de sua empresa, se aplicável, se possível em formato vetorial (PSD ou CDR) ou uma imagem JPG em alta qualidade e dimensões. A InWeb não realiza a criação de logotipos ou logomarcas.
- A InWeb reserva-se o direito de colocar um link dentro do layout para o nosso site com o texto “Desenvolvido por InWeb Internet” (ou similar), ou seu logotipo, de tamanho pequeno e em local que não atrapalhe ou desfoque o conteúdo do site do cliente. O cliente poderá remover este link caso cancele os serviços conosco ou repasse a manutenção e hospedagem do site para outra empresa. A InWeb solicita que este link seja mantido como forma de portfolio para nossa empresa. A InWeb, em troca, colocará um “case” (notícia) em nosso site falando sobre o site do cliente, com link, o que também representa ao cliente uma forma de divulgação e de “troca de links” para mecanismos de busca, ajudando a ambos. A InWeb poderá remover de seu site o case do cliente caso este remova por si só o texto “Desenvolvido por InWeb Internet” (ou similar), assim finalizando a troca de links.
- A InWeb desenvolverá o layout e enviará ao cliente, por email, um preview, em formato JPG, para aprovação. Normalmente este preview possuirá resolução gráfica limitada (podendo ser apresentado graficamente melhor no site oficial) e normalmente comprimido para a menor resolução de vídeo atualmente praticada, fazendo assim com que o site possa ser visualizado em qualquer resolução (salvo

solicitado pelo cliente ou caso o design solicitado seja fixado a uma resolução específica, por questões técnicas ou de sistemas). Este preview não incluirá qualquer tipo de animação, página HTML ou recurso multimídia ou programado. Este preview seguirá, dentro do possível, a especificação fornecida pelo cliente, conforme descrito acima. Dependendo do projeto, a InWeb poderá inserir uma marca d'água de preview, para evitar cópias enquanto o projeto não for finalizado.

- O cliente poderá solicitar um novo layout a InWeb caso tenha enviado a descrição e, mesmo que a InWeb tenha seguido as especificações, não tenha ficado a contento. Caso o cliente não tenha enviado a descrição de layout desejado por escrito, ficará a cargo somente da InWeb se será feito um novo layout ou se serão feitas apenas modificações no layout criado, a fim de chegar a um acordo quanto ao visual final. Neste caso o cliente deverá fornecer a descrição dos itens a serem alterados. Note que este caso só se aplica a projetos de layout ainda não concluídos, ou seja, caso o cliente não tenha aceitado nenhum dos layouts criados.
- O cliente somente terá direito a criação de 2 (dois) layouts, salvo acordo entre as partes. Se por ventura ambos os layouts não forem aceitos pelo cliente, o cliente poderá optar em melhorar aspectos de um deles ou cancelar o projeto. No caso de cancelamento, não será devolvido o valor integral pago. Será devolvida apenas a diferença paga para os valores acima de R\$ 120,00, ou seja, este é o valor mínimo a ser retido pela InWeb pela produção de dois layouts, valor que paga os custos básicos do webdesigner. Mesmo assim ficará a cargo da InWeb a retenção de maior valor, dependendo de análise de cada caso, e acordado entre as partes, principalmente caso o cliente tenha solicitado um preview com animações (Flash ou outra tecnologia semelhante). O estorno será feito via DOC, sendo descontado o valor cobrado de taxa de DOC cobrada pelo nosso banco.
- Caso o cliente deseje um layout adicional aos dois, será cobrado um valor mínimo de R\$ 100,00 para a elaboração de cada layout adicional, até que o cliente aprove. Neste caso o cliente deve efetuar este pagamento avulso, antes de ser criado o novo layout.
- Caso o cliente aceite parcialmente o layout enviado, deverá solicitar as alterações que deseja que sejam feitas. A InWeb efetuará as alterações e enviará novo preview ao cliente. Não há um limite de previews definidos, mas a InWeb poderá limitar as alterações de preview caso considere as solicitações abusivas de acordo com o valor pago para o projeto.
- Ao ser definido o layout final, o cliente deverá informar a um funcionário que o layout foi aceito, seja por telefone ou email (preferencialmente), e a InWeb efetuará a conversão deste layout para o formato Web (HTML ou PHP). Qualquer outra alteração eventual deve ser solicitada em no máximo 24 horas após a confirmação. A partir daí o layout a ser convertido será rigorosamente o layout apresentado e o cliente não poderá efetuar mais nenhuma alteração, já que as alterações de layout implicam na reconstrução do código do website.
- Caso o cliente deseje alterações após a confirmação do layout, será efetuada uma cobrança relativa a recriação parcial do layout e do código do site, com valor a

partir de R\$ 50,00, podendo ser maior dependendo do grau de alterações necessárias nas partes que já foram feitas.

- Após o layout ter sido recortado, a InWeb criará um endereço de preview, normalmente no formato “*cliente.inweb.com.br*”. Neste endereço será colocado o layout já em formato HTML ou PHP. A InWeb informará o cliente assim que o endereço estiver ativo e com o conteúdo básico publicado. A InWeb também poderá publicar o conteúdo de preview no próprio endereço do site, caso seja um site novo e ainda não ativo, mantendo a página principal como “em construção”.
- Caso o layout possua animações em Flash ou conteúdos multimídia que estejam no layout estrutural do site (ou seja, em todas as páginas), a InWeb criará e colocará estes elementos no layout antes da criação do conteúdo do site (itens de menu e sub-páginas). O prazo para a colocação deste conteúdo varia de acordo com a complexidade dos itens, porém, dentro do possível, seguindo o cronograma informado inicialmente.
- O cliente poderá acompanhar o processo acessando a qualquer hora o endereço. Alterações de tamanho, posicionamentos de itens, centralização do site na tela, cores, etc, deverão ser informados durante o projeto.
- O site que será publicado no final do projeto de criação (após o pagamento dos valores pendentes), será exatamente o mesmo exibido no endereço de preview, ou seja, a única diferença entre o resultado final (www) e no endereço de preview será única e exclusivamente o endereço de acesso. Caso o cliente peça mudanças após a publicação do endereço oficial, poderá ser considerado manutenção avulsa, com valores extras calculados pela InWeb.

4. Colocação de conteúdo

- Este item lista as principais informações referente a colocação de textos, imagens, fotos, animações e multimídia no site. Este item fica descartado caso o cliente tenha solicitado apenas o layout ou caso o conteúdo não seja publicado por nós.
- Com a parte de layout finalizada, incluindo elementos de animações e multimídia, aprovados pelo cliente no endereço de preview, a InWeb iniciará a colocação do conteúdo fornecido pelo cliente, como fotos, imagens, textos, áudios e vídeos.
- A InWeb realizará o tratamento de imagens e fotos, recortes, cores, brilho e contraste, para serem usados no site. Caso o cliente deseje que o material não sofra nenhum tipo de tratamento gráfico, este deverá comunicar via email logo após a criação do endereço de preview. Neste caso a InWeb não se responsabiliza por tempo de carregamento do site ou tráfego utilizado na hospedagem do site.
- O cliente deverá acompanhar todo o processo no endereço de testes, acessando-o a qualquer momento ou quando nossa equipe informar a colocação de novo conteúdo ou de alterações solicitadas, informadas por email.
- O cliente deverá descrever por email (preferencialmente, para documentação) ou telefone eventuais alterações a serem feitas no conteúdo estático já criado e publicado. O cliente deverá fornecer o maior número de detalhes possíveis

referentes as alterações desejadas. O cliente deverá efetuar solicitações de alterações assim que visualizado no endereço de preview. Itens do site já considerados “fechados” pela InWeb, poderão sofrer cobrança de valor adicional caso seja alterado pelo cliente após sua conclusão, dependendo da complexidade das alterações solicitadas, mesmo que o projeto ainda não tenha sido finalizado, e também impactando no prazo de conclusão do projeto.

- A InWeb reserva-se o direito de limitar, alterar ou até mesmo descartar algum tipo de mudança que, em seu ponto de vista, poderá ser inviável tecnicamente ou alterar radicalmente ou parcialmente a especificação do projeto, fazendo com que não se enquadre no valor contratado ou que demande tempo fora do previsto, em especial no caso de cronograma interno de nossa empresa. A InWeb também reserva-se o direito de limitar alterações que considere desnecessárias ou que acarrete em algum tipo de alteração “incomum” ou “inconveniente” para a nossa equipe de programação (exemplo: especificar quais fontes usar para cada pedaço de texto, especificar tons de cores para letras ou textos, troca de posicionamentos de fotos em demasia), enfim, que julgue, por experiência, sem necessidade e que demande tempo sem um resultado prático válido, ou seja, a InWeb se limita a alterações que considerem válidas, de acordo com o gosto do cliente, mas sem entrar em detalhes exagerados que demandem tempo extra de programação.
- A InWeb usará, dentro do possível, sua experiência em projeto ao longo de vários anos para tentar ajudar o cliente com relação aos conteúdos solicitados, visando um melhor profissionalismo no resultado final, e que sejam adequados a atual realidade da internet. O cliente poderá ou não aceitar nossas sugestões para a melhoria do site tanto visualmente como com relação ao conteúdo.
- A InWeb não limita um número de alterações permitidas, mas poderá limitar no caso de alterações diversas em um mesmo elemento, página, ou foto, ou seja, alterações múltiplas de um mesmo item ou página.
- O cliente deverá comunicar a InWeb quando considerar que o conteúdo estático está definido, através de email ou telefone. A partir daí a InWeb realizará a colocação de conteúdo dinâmicos e sistemas, se aplicável. O cliente poderá posteriormente voltar a alterar o conteúdo das páginas estáticas, para se adequar ao andamento do projeto, sempre seguindo as informações anteriormente citadas.
- Um projeto poderá ser colocado em estado de “pausa” (suspensão) caso o cliente não envie o conteúdo necessário para prosseguimento do projeto em um período superior a 15 dias ou caso não obtenhamos mais respostas a nossos emails pelo mesmo período de tempo. Neste caso, para reativação, será reavaliado um prazo de acordo com nosso cronograma (que terá sido remanejado para outros projetos em andamento). Caso o cliente não forneça material ou efetue contatos por 60 dias ou mais, o projeto permanecerá suspenso e para retomada poderá ser cobrado parte do valor pendente do projeto, a ser calculado pela InWeb, também com reavaliação de cronograma e fornecimento de novos prazos.
- Projetos suspensos por mais de 180 dias poderão ser cancelados, onde o valor pago será distribuído aos membros da equipe que trabalharam no projeto, sem direito a devolução de qualquer quantia ao cliente. Nestes casos o cliente somente

poderá obter o conteúdo de acordo com o um dos casos: 1) site parcialmente criado, proporcional ao valor pago: envio do material ao cliente, sem custo extra; 2) site parcialmente criado, porém com conteúdo proporcionalmente maior ao valor já pago: envio do material ao cliente após o pagamento de 50% do valor pendente com relação ao valor original; 3) site praticamente concluído: envio do material ao cliente após o pagamento de 95% do valor pendente com relação ao valor original.

5. Desenvolvimento de sistemas e programação

- Este item refere-se a sites que tenham algum tipo de programação, processamento de dados via PHP, banco de dados, CGIs, scripts, etc. Para projetos somente de layout ou site totalmente estáticos, este item não possui efeito.
- Para os sistemas programados, o cliente deverá obrigatoriamente descrever os recursos desejados, a fim da montagem de fluxograma de programação e estrutura de banco de dados, se aplicável. Esta descrição é fundamental para que o projeto seja programado de forma eficaz e sem dúvidas pelos programadores. O cliente deverá descrever com detalhes as funcionalidades de sistemas personalizados, se possível desde sua apresentação até com relação a validações e processamento das informações. O cliente poderá optar em descrever o sistema desejado sem entrar em detalhes minuciosos. Neste caso a InWeb procurará se interar da necessidade do cliente, procurando suprir as necessidades que considerar para o tipo de necessidade.
- A InWeb desenvolverá o sistema e publicará aos poucos no endereço de preview e o cliente deverá acompanhar e solicitar eventuais mudanças o mais rapidamente possível, assim que constatados.
- A InWeb reserva-se o direito de cobrar valores extras caso o sistema desenvolvido por nós seja totalmente ou parcialmente recusado pelo cliente, especialmente caso o cliente não tenha fornecido uma descrição detalhada dos recursos ou caso deseje alterar a especificação funcional do(s) sistema(s). O valor adicional, nestes casos, pode variar entre 10% e 80% do valor total original.
- No caso de sistemas programados disponíveis nos pacotes padrão da InWeb, como notícias, fotos, livro de visitas, o cliente poderá solicitar pequenas alterações para se adequar as suas necessidades, desde que não represente uma grande quantidade de alterações ou que mude por completo a funcionalidade do sistema. Neste caso será considerado um sistema personalizado e poderá haver cobrança extra referente a personalização.
- Site que necessitem sistemas administrativos via web (privado, com acesso via usuário e senha) normalmente são criados após a conclusão dos sistemas públicos (abertos). O cliente, caso solicite gerenciamento via web, deverá especificar todos os detalhes antes da solicitação de orçamento, pois o número de módulos e complexidade poderá afetar o valor final. O cliente deve informar detalhes como nível de acesso, permissões, atividades realizadas por cada módulo, integração com sistemas externos, geração de relatórios, gráficos, sistema de backups, entre

outros. O sistema administrativo poderá ser desenvolvido em paralelo aos sistemas públicos caso seja necessário em sites de maior complexidade.

- O cliente será responsável pela carga de testes que sejam eventualmente necessárias para o funcionamento dos sistemas, para verificar se atende ao solicitado. A InWeb também realizará testes contínuos no sistema desenvolvido, porém, dependendo do tipo de processamento de dados, é impossível abranger todas as possibilidades, especialmente em sistemas que envolvam cálculos ou processamento de dados que são específicos da área do cliente e que a InWeb não possui conhecimentos aprofundados para validar os resultados.
- A InWeb não se responsabiliza por perdas de dados ou processamento incorreto de informações causados por erro de software ou de especificação se o projeto já estiver concluído e publicado, visto que tanto o cliente como a InWeb fizeram os testes durante o processo de criação do sistema. A InWeb, nestes casos, se compromete em corrigir eventuais erros, e poderá não cobrar pela correção caso o erro seja simples de ser resolvido. Em caso de erros que dependem da mudança de vários códigos ou que sejam complexos, ou que envolvam mudanças ou novas implementações na programação, a InWeb emitirá um valor de manutenção avulsa e procurará fazer a alteração o mais rapidamente possível após a aprovação do orçamento para as devidas correções.
- O cliente deverá comunicar a InWeb, por email ou telefone, quando considerar que o sistema personalizado já está pronto para ser publicado, inclusive com os testes, a fim de realizar a finalização e publicação do site.

6. Publicação do site

- Com a aprovação do projeto pelo cliente, seja estático ou dinâmico, a publicação ocorrerá assim que for efetuado e confirmado o pagamento final do projeto (no caso de pagamento em duas vezes) ou caso o cliente esteja em dia com as parcelas de acordo com o combinado na abertura do projeto.
- O cliente possui até 10 (dez) dias úteis após a notificação por parte da InWeb que o projeto foi concluído para efetuar o pagamento restante do site (exceto caso acertado de forma diferente juntamente ao setor comercial). Após este período, o endereço de preview será desativado e o domínio (se reservado ou registrado pela InWeb) poderá ser congelado na internet até que o pagamento seja confirmado por nosso setor financeiro.
- Para a publicação de sites com sistemas em servidores de terceiros (fora da InWeb), o cliente deverá ter pago todas as parcelas do projeto, e somente mediante a confirmação de nosso setor financeiro. Vide informações técnicas adicionais nos métodos de publicação abaixo.
- A publicação poderá ser feita das seguintes formas:
 - *Publicação pela InWeb*: recomendado – a InWeb irá efetuar a publicação do conteúdo completo (arquivos do site, banco de dados e serviços relatados)

em nossos servidores ou no servidor contratado pelo cliente (no caso de venda de aplicativo, e mediante ao cliente enviar os dados de acesso).

- *Publicação pelo cliente (venda de aplicativo ou site estático):* o cliente receberá os arquivos do site em um arquivo ZIP (compactado) e será o responsável pela publicação e testes, com acompanhamento da InWeb. Para o banco de dados, será enviado um arquivo SQL para ser importado no MySQL. O servidor do cliente deve possuir obrigatoriamente suporte a HTML, PHP e banco de dados MySQL. O cliente é responsável por adaptar sua hospedagem terceirizada para esta necessidade, sem ônus à InWeb. Caso o cliente não consiga efetuar a publicação, a InWeb poderá efetuar a publicação mediante ao recebimento dos dados de acesso do servidor onde o cliente contratou sua hospedagem. Dependendo da estrutura do servidor do cliente, e caso sejam necessárias etapas técnicas extras, poderá ser cobrado valor extra para tais atividades técnicas. Caso o cliente não deseje enviar os dados de acesso, a InWeb poderá auxiliar informando os procedimentos técnicos, com a cobrança de valor adicional de suporte, a combinar.

7. Manutenção de conteúdo

- Após a publicação, caso seja feita nos servidores da InWeb ou pela InWeb em servidores de terceiros, sites estáticos (plano básico) possuem 7 dias para eventuais correções com o site em funcionamento, incluso no valor de criação. Sites com conteúdo programado (plano 2 ou superior) contam com 7 a 15 dias de manutenção, de acordo com o tamanho do projeto, estipulado pela InWeb. Manutenções gratuitas são limitadas, segundo critérios próprios da InWeb.
- Após o período de manutenção após a publicação, o cliente poderá solicitar à InWeb alterações no conteúdo já existente ou inclusão de novas páginas, itens multimídia, imagens, etc. A InWeb disponibiliza alguns tipos de manutenção:
 - *Manutenção avulsa:* voltado para sites com poucas alterações de conteúdo e cobrado independente se o site está hospedado na InWeb ou em outra empresa. Sites com hospedagem na InWeb possuem valor de manutenção avulsa a partir de 10 (dez) reais. Sites com hospedagem externa possuem manutenção avulsa a partir de 50 (cinquenta) reais. O valor é calculado mediante a descrição da atividade a ser desenvolvida. O cliente efetua o pagamento do valor (em uma ou duas parcelas, a combinar) para início do projeto de manutenção. O prazo estimado início da tarefa e sua publicação é informado pela equipe técnica da InWeb, e pode depender de nosso cronograma interno, salvo manutenções emergenciais, com valor extra a combinar.
 - *Manutenção pré-paga:* permite a realização de manutenções maiores, como criação de novas páginas ou edição de imagens, normalmente até 2 horas mensais de trabalho de equipe. Possui valor a partir de 10 (dez) reais mensais para clientes com hospedagem na InWeb (acrescentados à mensalidade) ou 20 (vinte) reais mensais para clientes com hospedagem

externa (cobrados de forma trimestral: 60 (sessenta) reais). A tarefa solicitada deverá ser previamente descrita para análise, pois dependendo da complexidade técnica da tarefa (especialmente em sites com processamento de dados sob medida, cálculos e gráficos personalizados), poderá acarretar em valor extra, a combinar.

- Manutenções realizadas pelo cliente ou por terceiros e depois repassadas a InWeb para nova manutenção, estão sujeitas a prévia análise do código-fonte antes de serem editados pela InWeb. Embora possam apresentar o mesmo resultado visual, edições com programas como o Microsoft® FrontPage® ou o Macromedia® DreamWeaver®, ou programas similares, podem corromper o código originalmente criado pela InWeb, tornando impossível a reedição. Neste caso, dependendo da complexidade, pode ser cobrado um valor adicional para reedição de código-fonte.

8. Outras informações: parcelamento, pagamento, cancelamento, etc

- *Tecnologias usadas:* a InWeb desenvolve e faz manutenção em sites que apenas utilizem uma ou mais das seguintes tecnologias: HTML, Javascript, Flash, PHP e MySQL. Não desenvolvemos ou fazemos manutenção em sites utilizando ASP, .Net, Java, Cold Fusion, Flash programado (action script). Não desenvolvemos ou fazemos manutenção em sites com conteúdo 100% em Flash, principalmente se criados por terceiros.
- *Hospedagem:* a InWeb possui servidores próprios para hospedagem de sites, em ambiente Linux, utilizando tecnologia PHP e MySQL, além de serviços de email, backup, estatísticas e monitoramento 24 horas. Para maiores informações sobre nossos planos de hospedagem, visite nosso site ou leia o documento explicativo sobre nossos serviços técnicos nesta área.
- *Parcelamento:* por padrão projetos com valor inferior a 650 reais são efetuados em duas vezes iguais (50% + 50%). Projetos com valores superiores a 650 reais podem ou não ser parcelados em três ou mais vezes, dependendo de acordo entre as partes. Clientes que já tenham desenvolvido projetos anteriormente ou que possuam o serviço de hospedagem e/ou manutenção há mais de seis meses podem solicitar parcelamento em três vezes iguais, sob avaliação.
- *Formas de pagamento:* trabalhamos com depósito bancário no Banco Bradesco, boleto bancário pagável em qualquer banco (com acréscimo de 4 reais de taxa bancária) ou DOC. Por padrão, não aceitamos cheques ou outros métodos de pagamento.
- *Políticas de cancelamento do serviço de desenvolvimento:* caso o cliente efetue a contratação de nossos serviços de criação de sites e por algum motivo deseje interromper o processo, deverá seguir nossa política de cancelamento, que informa com relação a devolução proporcional dos valores, dependendo do serviço e tempo de nossa equipe que foi consumido para a realização de atividades até o momento da solicitação de cancelamento.

- *Caso o cliente tenha solicitado o projeto mas não efetuado um pagamento:* basta entrar em contato com nossa equipe, solicitando o cancelamento, sem nenhum custo ao cliente.
- *Caso o cliente tenha efetuado o pagamento inicial mas nenhuma atividade ainda tenha sido desenvolvida:* será devolvido o valor integral, descontando-se 10 (dez) reais como taxa administrativa e eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária).
- *Caso o cliente tenha efetuado o pagamento e o projeto já tenha sido aberto, com as atividades de webdesigner sido iniciadas mas sem nenhum preview ainda enviado ao cliente:* será devolvido o valor descontando-se 40 (quarenta) reais como taxa administrativa e eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária).
- *Caso o cliente tenha efetuado o pagamento e já tenha sido enviado um preview (JPG) ao cliente:* será devolvido o valor descontando-se 100 (cem) reais referente a criação de pré-layout pelo webdesigner e taxa administrativa e eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária).
- *Caso o cliente tenha efetuado o pagamento e já tenha sido enviado um preview (JPG) ao cliente, que aprovou o layout, fechando-se a primeira etapa:* será devolvido o valor descontando-se: a) 110 (cento e dez) reais caso a segunda etapa (conversão para HTML) ainda não tenha sido iniciada; b) 140 (cento e quarenta) reais caso a segunda etapa (conversão para HTML) já tenha sido iniciada. No caso do item (b) será enviado ao cliente o recorte HTML até onde foi feito. Desconto de eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária).
- *Caso a segunda etapa (conversão para HTML) tenha sido concluída por inteiro:* segue o mesmo descrito no item (b) do ponto anterior.
- *Caso as páginas internas (pós-conversão HTML) já tenham sido iniciadas mas menos de 50% delas foram concluídas:* o cliente receberá apenas o layout recortado mas não as páginas internas, sendo devolvido apenas a diferença do valor pago menos 150 (cento e cinquenta) reais referente ao trabalho de designer e eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária). Caso o valor pago seja inferior a 150 reais, nenhum valor será devolvido. Caso seja maior, será descontado eventuais valores para ressarcimento (caso o estorno seja feito via DOC, será descontado a taxa bancária). Caso queira obter as páginas já criadas, a InWeb calculará o valor proporcional ao valor restante pendente em relação a porcentagem das atividades já concluídas.
- *Caso as páginas internas (pós-conversão HTML) já tenham sido produzidas e foi feito mais de 50% do projeto total:* a InWeb efetuará um cálculo do serviço realizado com relação ao valor já pago. Caso considere que o cancelamento acarretará em prejuízo a InWeb, o cliente deverá efetuar o

pagamento combinado entre as partes para saldar o serviço realizado e assim cancelar o projeto. A InWeb também analisará e combinará entre as partes quais materiais serão repassados ao cliente.

- *No caso de projetos com sistemas ou casos mais complexos:* a InWeb analisará individualmente a situação, em relação os valores pagos e ao serviço que foi desenvolvido, e fará um acordo com o cliente com relação aos valores e material a ser fornecido. A InWeb se compromete a fazer um valor justo com relação as atividades desenvolvidas, junto aos funcionários que participaram do projeto e eventuais processos técnicos.
- *Outras informações:* quaisquer outras informações que não constem neste documento devem ser esclarecidas pelo cliente (ou futuro cliente) antes de efetuar a contratação dos serviços de desenvolvimento de sites, através dos métodos por nós disponibilizados para contato, através de nosso website.
- *Aceitação:* por ser um documento público e disponibilizado em nossa página referente a desenvolvimento de sites, todos os clientes que contrararem o serviço de desenvolvimento de sites estarão automaticamente dando ciência que estão a par, e que leram por completo todas as informações deste documento, apoiando em todos os itens e procedimentos aqui listados. Este documento é somente entre partes e não possui, e não possuirá, nenhum vínculo legal ou judicial. A InWeb solicita que o cliente, ao contratar os serviços, explicita, por email, que entendeu e aceitou todos os termos deste documento. A não comunicação por escrito será considerado que o cliente entendeu e aceitou todos os termos aqui descritos.
- *Documento:* este documento lista as principais características, condições e ações referentes a criação, manutenção e itens relacionados ao processo de criação de sites pela InWeb. Este documento estará disponível online em nosso site, na área referente a desenvolvimento de websites, para acesso público e irrestrito. Quais alterações necessárias serão feitas a qualquer momento e sem aviso prévio.

Apêndice: termos

- **Código-fonte:** programa escrito, em linguagem própria de computadores, que permite o processamento de uma informação, seja apenas de forma visual, juntando textos e imagens, como a linguagem HTML, ou o processamento de informações dinâmicas, com ou sem banco de dados, como a linguagem PHP.
- **Flash:** tecnologia da empresa Adobe que permite realizar animações gráficas em sites, trabalhando juntamente com os outros elementos de um site.
- **Hospedagem:** serviço que permite que um site permaneça acessível 24 horas por dia na internet, permitindo o acesso de pessoas a qualquer horário e de qualquer parte do mundo. A hospedagem de domínio também refere-se a serviços relatados como o fornecimento de emails personalizados.
- **HTML:** abreviatura de *hyper text markup language* permite escrever um “texto” em linguagem própria que permite a formatação de textos, inserção de imagens,

tabelas e elementos multimídia, que são entendidos por todos os programas de navegação na Web, como o Internet Explorer ou Firefox.

- **Javascript:** linguagem que trabalha junto com o HTML para processar alguns tipos de informação, sendo executada diretamente no navegador do cliente, sem interação com o processamento do servidor onde estava a página.
- **JPG:** formato popular de armazenamento de fotos em formato digital.
- **Know-how:** termo em inglês que especifica o conjunto de conhecimentos de uma empresa ou profissional para a produção de uma determinada atividade, englobando os conhecimentos adquiridos ao longo do tempo em diversos projetos, ou estudos. Tecnicamente também é aplicado a um ou mais elementos, programas ou processos secundários utilizados no processo de criação, mas que não são visíveis no resultado final, somente fazendo parte da área estrutural de um projeto.
- **Layout / Design:** parte gráfica (visual) de um site.
- **MySQL:** popular banco de dados, abreviatura de *structured query language*, que permite armazenar informações em forma de tabelas, que podem ser consultadas e manipuladas através de algum programa ou linguagem como o PHP.
- **Pacotes:** tipos de serviços fornecidos pela InWeb. Cada pacote possui uma série de recursos e características, com valores próprios, que tentam abranger a maioria dos possíveis tipos de sites.
- **PHP:** abreviatura de *personal home page* é uma linguagem que permite, através de comandos específicos, efetuar o processamento de informações, cálculos, armazenamento em banco de dados, além de outros recursos, com objetivo de gerar um código personalizado no navegador, mostrando informações relativas ao processamento efetuado, podendo inclusive obter dados de arquivos, banco de dados ou do próprio internauta, a fim de personalizar a saída do site.
- **Projeto:** atividade a ser realizada pela empresa na produção do site. Compreende todos os processos, desde o fechamento comercial, produção de itens, tratamento de material, preview, publicação e pagamento, enfim, todos os itens relacionados ao processo, de ponta a ponta, tratando entre a InWeb e o cliente.
- **Sistemas:** parte de site que é responsável pelo processamento de qualquer informação, seja com ou sem armazenamento de informações em banco de dados. Sistemas são criados utilizando a linguagem de programação PHP ou Javascript.
- **Sites dinâmicos:** são sites que podem possuir conteúdo fixo porém também possuem sistemas que geram páginas de forma interativa, podendo ou não obter dados do internauta, onde o resultado exibido no navegador foi pré-processado por um servidor para que fosse gerado o conteúdo que é exibido visualmente.
- **Sites estáticos (básicos):** são sites cujo conteúdo é fixo, com textos ou fotos, ou seja, não possuem sistemas (processamento de dados) e nem banco de dados.
- **SQL:** linguagem usada para manipular dados e tabelas de um banco de dados.
- **ZIP:** formato de compressão de dados, que permite comprimir (diminuir) o tamanho de arquivos e juntar diversos arquivos e pastas em um só arquivo, facilitando a transferência entre locais diferentes ou cópias de segurança.

* Alguns dos termos foram simplificados para se adaptarem melhor ao contexto deste documento.