

Documento de especificação de normas do serviço de hospedagem

Este documento descreve todas as características, regras e metodologias de trabalho da InWeb no fornecimento de serviço de hospedagem. Este documento está disponível para download a qualquer momento no site da InWeb, no menu Hospedagem. Este é um documento a fim de descrever as características do serviço entre as partes.

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

Objetivo do serviço:

Fornecer hospedagem de qualidade para pequenas empresas ou pessoas físicas, focado em sites institucionais ou de conteúdo simples, estático, de pequeno porte ou pequenos sistemas, com preços competitivos, em ambiente compartilhado, onde vários clientes se beneficiam dos recursos de um servidor otimizado para este fim.

Nosso serviço é focado para:

- Sites que utilizem HTML ou PHP com pequena carga de processamento.
- Sites de pessoas físicas em geral: sites pessoais, com textos, imagens/fotos, etc.
- Sites de pequenas empresas, geralmente institucionais, com páginas fixas ou com algum conteúdo processado, com banco de dados, com necessidades simples.
- Utilização de email convencional, troca de mensagens com clientes ou amigos.

Nosso serviço não é focado para:

- Sites com processamento de informações elevado, como e-commerce ou intranets
- Sites que necessitem certificados de segurança online (HTTPS / SSL)
- Sites de empresas grandes, que tendem a possuir milhares de acessos por hora
- Sites com tráfego elevado: que distribuam vídeos ou arquivos MP3 / downloads
- Envio de mailings ou recebimento ou envio acima de mais de 500 emails por dia
- Envio ou recebimento de emails com anexos muito grandes (>25 Mbytes)

Para necessidades especiais, como as citadas acima, a InWeb possui serviços como o de servidores gerenciados, dedicados ao cliente, com características parecidas aos planos compartilhados.

Estrutura dos servidores:

Todos os servidores compartilhados da InWeb trabalham com as seguintes tecnologias:

- Servidores Linux com painel de controle cPanel
- Servidor Web: Apache, com suporte a PHP
- Servidor de banco de dados: MySQL
- Servidor de email: POP3+SMTP, webmails RoundCube e SquirrelMail
- Suporte a transferência de arquivos via FTP
- Anti-spam padrão para todas as contas
- Backup de segurança diário e/ou semanal, automatizado

Características adicionais existentes (varia de acordo com o plano contratado):

- Domínios adicionais
- Subdomínios
- Redirecionamento de emails
- Auto-resposta de email
- Gerenciador de arquivos
- Contas de FTP adicionais
- Estatísticas de acesso

Regras de utilização e limitações:

- As hospedagens podem ser gerenciadas de duas formas: pelo cliente, acessando cPanel e/ou FTP, quando o cliente desenvolve seu próprio site e apenas usa os nossos serviços de hospedagem; ou gerenciadas pela InWeb, nos casos de sites criados pela InWeb no modo venda de solução. No primeiro caso o cliente acessa diretamente todos os recursos, no segundo a InWeb gerencia as solicitações dos clientes que são feitas por email ou telefone. A maioria das informações abaixo são referentes ao primeiro caso (somente serviço de hospedagem).
- O cliente é totalmente responsável por sua senha de acesso ao painel de controle, FTPs, emails, etc. Em caso de extravio de senhas de email, deverá imediatamente trocar as senhas pelo painel de controle. No caso de extravio de senha do painel de controle, deverá trocá-la ou comunicar imediatamente a InWeb para troca.
- Clientes que não se sentirem confortáveis para a utilização dos recursos do painel de controle, poderão solicitar os pedidos para nosso suporte técnico. Estas ações não possuem custo porém, em caso de muitas solicitações em curtos períodos de tempo, a InWeb poderá efetuar cobrança adicional devido ao uso de suporte extra.
- O espaço em disco fornecido pela hospedagem é compartilhado entre todos os serviços oferecidos: site, contas de email, contas de FTP, etc. O cliente deverá monitorar o espaço em uso através do painel de controle, e solicitar o upgrade do

plano caso necessite mais espaço. Caso o espaço em disco seja excedido, não será mais possível enviar novos arquivos via FTP ou gerenciador de arquivos, bem como não será possível mais receber emails em todas as contas, até que algum espaço em disco seja liberado.

- O auto-upgrade automaticamente eleva o plano de hospedagem do usuário para um ou mais planos acima quando o espaço em disco, tráfego mensal, uso de CPU ou memória ultrapassem 90% dos recursos contratados. O cliente possui até 5 (cinco) dias úteis para solicitar downgrade caso não deseje o plano maior, ficando responsável por problemas que possam ocorrer em caso de falta de disco, ou podendo ter o serviço desativado por falta de recursos até o mês seguinte.
- O cliente deverá monitorar pelo painel de controle o tráfego mensal utilizado. O tráfego fornecido pela hospedagem refere-se a todos os serviços somados: site, emails (POP3 e SMTP) e transferência de arquivos (upload ou download) via FTP. No caso de excedido, a InWeb poderá fornecer uma porcentagem a mais de tráfego de dados sem custo, desde que os excedentes não ocorram em meses consecutivos. Caso exceda mais de um mês, o cliente deverá efetuar o upgrade para um plano superior a sua escolha.
- O cliente é totalmente responsável pelo material enviado a nossos servidores. As imagens, textos, sons, vídeos e qualquer outro tipo de arquivo enviado, caso exista algum tipo de ação criminal, policial ou de quebra de direitos autorais, o cliente é inteiramente responsável e deverá isentar a InWeb integralmente de qualquer tipo de responsabilidade. A InWeb, por questões éticas, não monitora os arquivos dos usuários (salvo excessões, como scripts que afetem a integridade do servidor). Em caso de solicitação judicial, a InWeb se reserva o direito em fornecer aos órgãos competentes as informações do cliente, comerciais ou técnicas, e arquivos.
- O cliente deverá publicar seu site somente dentro da pasta "public_html" e não deve efetuar alterações ou exclusões das demais pastas, pois referem-se a dados e configurações do domínio. Caso as demais pastas sejam excluídas, o domínio, site e emails sairão do ar, necessitando remover a hospedagem e recriá-la. Nestes casos podem ser cobrados valores adicionais para a reinstalação da hospedagem.
- A InWeb recomenda a seus clientes que, ao usar PHPs ou CGIs, somente usem pacotes de renome, reconhecidos pelo mercado, ou que sejam criados pelo próprio cliente, desde que sigam as normas de segurança, especialmente com tratamento de variáveis recebidas de formulários (post) ou linha de comando (get), formação de strings MySQL. É assumido, neste segundo caso, que o programador tem os conhecimentos necessários de segurança de códigos.
- A InWeb poderá, a qualquer momento, monitorar a atividade de scripts que considerem suspeitos: usando muita CPU, memória, abrindo conexões (internas ou externas) ou arquivos em taxas consideradas fora do comum. Caso detectado atividade incomum, o cliente será avisado e o site bloqueado ou script desativado. Em caso de reincidência o site será excluído de nosso servidor e o cliente perderá todos os direitos de acesso, não havendo devolução de valores pagos.
- A InWeb não efetua alterações em seus serviços, como a instalação de plugins ou extensões, para atender às necessidades de um cliente, seja no servidor web ou

de email. Os recursos base são iguais para todos, para manter total estabilidade e otimização dos recursos dos servidores.

- A InWeb poderá excluir pacotes ou scripts que considere que sejam nocivos ao servidor ou que possam desestabilizar o servidor ou afetar outros clientes. Neste caso a InWeb efetuará a desativação e comunicará detalhes ao cliente por email. Em caso de reincidência, o site será removido de nossos servidores e o cliente perderá direito ao acesso, não havendo devolução de valores previamente pagos.
- A InWeb desaconselha o uso de scripts que enviem emails externos, dos quais, por intervenção de um internauta ou script, podem ser enviados emails para outros domínios que não seja o do cliente. A InWeb não restringe o uso de scripts quando o destino é um email existente no próprio servidor, porém poderá restringir scripts que enviem emails para fora de nossos servidores, ou seja, de outros domínios em outras empresas, caso detecte uso excessivo do servidor SMTP.
- É proibido utilizar scripts que abram portas para receberem conexões externas (TCP ou UDP) ou que realizem conexões externas (TCP). Caso detectado, o script será excluído e o cliente será notificado. Em caso de reincidência, a hospedagem será cancelada e o cliente perderá todos os direitos.
- É proibido utilizar scripts que permaneçam em execução sem tempo limite, ou com tempo limite superior a 120 segundos. Caso detectado, o script será excluído e o cliente será notificado. Em caso de reincidência, a hospedagem será cancelada.
- É proibido utilizar scripts que realizem “pooling” em arquivos, conexões MySQL ou conexões externas. São exemplos: sistemas de chat, scripts de atendimento online (com status de atendimento), ou similares. Caso detectado, o script será excluído e o cliente será notificado. Em caso de reincidência, a hospedagem será cancelada.
- É proibido utilizar scripts para envio de qualquer espécie de mailing, que enviem emails em grandes lotes. Caso detectado, o script será excluído e o cliente será notificado. Em caso de reincidência, a hospedagem será cancelada. Note que não há limite quando o destinatário é um e-mail existente no próprio servidor (local).
- Caso a InWeb detecte que o cliente instalou qualquer tipo de scripts que tente acessar pastas fora de seu diretório “home” ou executar, alterar ou apagar arquivos sem permissão, a hospedagem será imediatamente cancelada, sem devolução de valores. Acessos não autorizados são consideradas atividades hacker.
- É proibido hospedar qualquer tipo de conteúdo ilegal, como programas de hacker, softwares piratas, material pornográfico, imoral, racista ou discriminatório, etc. Caso detectados, a hospedagem será imediatamente cancelada sem direito a devolução de valores previamente pagos.
- O uso de e-mail é exclusivo para comunicação tradicional. Os clientes devem utilizar um programa com suporte a POP (como Outlook) a fim de enviar e receber e-mails. O uso do webmail é restrito para operações temporárias e não pode ser usado como único meio de acesso as contas de e-mail. Mensagens com mais de 60 dias armazenadas no servidor serão excluídas, bem como pastas do webmail. Cada domínio possui um limite entre 100 e 250 e-mails por hora. Estourado o limite, deverá aguardar uma hora a fim de enviar novos e-mails.

- É proibido o envio de mailings. Os servidores da InWeb são focados a comunicação tradicional (troca de mensagens), e não possui propósito de envio de mensagens em lote, que podem afetar todos os clientes, além do risco de órgãos anti-spam bloquearem nosso servidor (endereço IP), afetando assim todos os domínios.
- É proibido o envio de mailings através de outros servidores SMTP (externos à InWeb) que utilizem como origem um email vindo de um domínio hospedado na InWeb. Caso detectado o recebimento de “bounce messages” (mensagens de erro por destinatário inexistente ou caixa cheia), a conta será excluída e o cliente será advertido. Caso persista, a hospedagem poderá ser cancelada, sem ressarcimento.
- Caso detectado envio de mailing, ou recebimento de “bounce messages” utilizando o domínio, o cliente será advertido. Em caso de reincidência, o email enviando mailing será apagado. Persistindo, a hospedagem será cancelada, sem nenhum tipo de ressarcimento.
- É permitida a publicação de vídeos e áudios, porém, o cliente é responsável por qualquer tipo de ação de direitos autorais. Os planos de hospedagem da InWeb são voltados à pequenos sites, desta forma não recomendamos a utilização de vídeos e áudios em nossos servidores, devido ao uso de espaço e tráfego mensal.
- Demais itens referentes a segurança ou funcionamento da hospedagem, solicite contato com a equipe InWeb. Este documento poderá ser alterado a qualquer momento para alterações ou adições de regras que, ao longo do tempo, possam ser necessárias visando a segurança dos clientes e de nossos servidores.

Cobrança das mensalidades e cancelamento:

- A InWeb envia um email ao contato financeiro do domínio cerca de 7 (sete) dias antes do vencimento da mensalidade, nos meses que houver cobrança. O cliente deverá configurar seu anti-spam, caso utilize, para que ele não bloqueie nossos emails ou domínio.
- O vencimento da mensalidade é sempre no dia 15 (quinze) de cada mês, ou primeiro dia útil anterior. Esta data base não pode ser alterada. Pagamentos após esta data estão sujeitos a multa.
- Os pagamentos podem ser realizados de forma mensal (exceto alguns planos), trimestral, semestral ou anual. Os valores trimestrais ou superiores podem possuir descontos. Pagamentos trimestrais ou superiores são sempre feitos de forma adiantada, ou seja, o mês corrente e mais meses seguintes.
- Pagamentos via depósito bancário devem ser obrigatoriamente notificados por email ou através do item de contato de nosso site, já que pagamentos por depósito não aparecem com o nome do depositante. O cliente deverá informar data, valor, agência tomadora, número do documento e/ou número do terminal. Pagamentos efetuados e não identificados podem gerar o bloqueio do site pela InWeb por não pagamento, e neste caso o cliente deve imediatamente notificar os dados do pagamento anterior e a InWeb reativará o serviço (horário comercial).

- Pagamentos por DOC devem ser notificados por email, informando data, valor e nome do titular da conta bancária de onde partiu o valor.
- Pagamentos via boleto bancário não precisam ser notificados. A baixa do boleto ocorre em até 5 (cinco) dias úteis.
- Para emissão de nota fiscal, a InWeb trabalha somente com planos trimestrais ou superiores, salvo combinado entre as partes e desde que o valor seja superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais). Para emissão de notas fiscais será incidido 7% (sete por cento) de impostos e taxas administrativas. A nota será enviada por email (e-NF) sempre na última semana do mês do pagamento, após confirmação do mesmo.
- O cliente possui como limite até o último dia útil do mês de cobrança para efetuar o pagamento. Caso ultrapasse esta data, o serviço será suspenso até que seja efetuado o acerto dos valores pendentes. Caso o cliente necessite prazo maior, deverá comunicar a InWeb até 5 (cinco) dias após o vencimento original.
- Caso uma hospedagem seja suspensa, após 30 (trinta) dias da suspensão, o cliente será marcado como desistente, a hospedagem será removida de nosso servidor, bem como os backups. Caso o cliente deseje reativar a hospedagem, deverá efetuar os pagamentos pendentes bem como a mensalidade do mês corrente. Neste caso será reativado como um cliente novo, sem possibilidade de recuperar backups, sejam de configurações, site ou de emails.
- Caso o cliente deseje o cancelamento do serviço, deverá solicitar com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e somente se não existirem pendências de pagamento. Caso existam, deverá saldá-las antes de efetivar o cancelamento. Caso não haja o cancelamento com 30 dias de antecedência a exclusão do site em nosso servidor ou trocas de DNS, o cliente não terá direito a devolução de valores pagos, caso tenha pago mensalidades adiantado.
- Caso o cliente deseje o cancelamento e tenha efetuado pagamentos antecipados, a InWeb somente devolverá valores superiores a R\$ 50,00 (cinquenta reais).
- Caso o cliente transfira sua hospedagem para outra empresa e tenha valores pendentes em aberto, deverá saldá-los. Caso não os salde, a InWeb incluirá o CPF ou CNPJ do cliente em órgãos de proteção de crédito, como SPC e Serasa.
- Caso o cliente tenha optado em registrar seu domínio nacional (.br) utilizando algum documento vinculado à InWeb, como CNPJ, será cobrada uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para efetuar a transferência de entidade. Este pagamento é usado como taxas administrativas, documentação necessária perante o Registro (o órgão de gerência nacional de domínios), xerox, autenticações, reconhecimento de firma, custos de motoboy, entre outros.
- No caso de cancelamento, a InWeb somente fornecerá as senhas de acesso ao registro de domínio caso não existam valores pendentes a serem pagos. A InWeb somente fornecerá dados para a pessoa que originalmente contratou os serviços, nunca para outros (como a nova empresa de hospedagem, por exemplo). Em outros casos, de pessoas não previamente autorizadas, o cliente fica encarregado de obter diretamente com o órgão de registro.

Outras informações:

- O suporte técnico por telefone ocorre no período de 9 às 19 horas, de segunda à sexta-feira. Fora deste horário o cliente deverá efetuar solicitações por email para um de nossos funcionários ou, preferencialmente, solicitando pelo nosso site.
- Fora de horário comercial, o cliente poderá ter acesso a um número de telefone celular exclusivo para contatos emergenciais, como site fora do ar, hackeado, uso indevido de senha, etc. Outros métodos eletrônicos podem ser fornecidos.
- A InWeb realiza monitoramento 24 horas dos servidores. No caso de problemas, os funcionários são automaticamente avisados por SMS para devidas correções. A InWeb, tentará resolver o problema o mais rapidamente possível. A InWeb não se responsabiliza por problemas não vinculados conosco, ou seja, caso o cliente não consiga acesso devido a problemas em sua conexão à Internet ou por problemas em links e backbones. O cliente somente terá direito a desconto na mensalidade no caso de interrupção completa dos serviços (todos os serviços) e por um período superior a 1% do total de uptime.
- Contatos emergenciais devem ser *sempre* feitos via site ou pela Área do Cliente em nosso site, nunca diretamente para o email de um dos funcionários. Isto porque não garantimos que o funcionário esteja acessando o email, especialmente fora de horário comercial. Atrasos em respostas neste caso não serão considerados.
- A InWeb não fornece ou altera senha de seus clientes por telefone. Solicitações de senha devem ser feitas por email pelas pessoas que contrataram o serviço ou que foram designadas pelas mesmas. Excessão: a InWeb, por manter contato próximo com seus clientes, pode efetuar estes procedimentos por telefone caso tenha certeza que o solicitante é o responsável pela empresa (reconhecimento de voz) e que venha de um telefone previamente cadastrado no sistema (detectado pelo recurso de "bina"). Se o cliente quiser que nunca sejam feitas estas operações por telefone, sendo um número conhecido ou não, deverá explicitamente documentar o pedido por email.
- O cliente deverá tirar eventuais dúvidas, não citadas neste documento, antes de efetuar a contratação do serviço. Caso contrate e depois detecte algo incompatível, que anule sua utilização, serão seguidas a risca as regras de cancelamento citadas anteriormente neste documento.
- *Documento:* este documento lista as principais características, condições e ações referentes ao serviço de hospedagem de sites. Este documento estará disponível online em nosso site, na área referente ao serviço, para acesso público e irrestrito. Quais alterações necessárias serão feitas a qualquer momento e sem aviso prévio.

Todos os clientes que contratarem o serviço dão aceite dos termos citados acima.