

## **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 respectivo item do site. 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 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.*

### **Objetivo do serviço:**

Fornecer hospedagem de qualidade para pequenas empresas ou pessoas físicas, focado em sites institucionais ou de conteúdo simples / estático, ou pequenos sistemas, com preços condizentes.

### **Nosso serviço é focado para:**

- Sites que utilizem HTML, Flash 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, para 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 mil emails por dia
- Envio ou recebimento de emails contantes com anexos muito grandes (>20 Mb)

Para estas necessidades especiais, citadas acima, a InWeb possui outros planos como servidores dedicados, contas de email vinculadas ao Gmail, etc, que podem ser adquiridos junto ou em separado ao plano de hospedagem. Consulte-nos.

## **Estrutura dos servidores:**

Todos os servidores 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: Exim (Webmails Horde e Squirrel, suporte a POP3 e SMTP)
- Suporte a transferência de arquivos via FTP
- Anti-vírus e anti-spam padrão para todas as contas
- Backup de segurança diário e/ou semanal automático

## **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 HelpDesk. 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 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 estouro, a InWeb poderá fornecer uma porcentagem a mais de tráfego de dados sem custo adicional, desde que os estouros não ocorram em meses consecutivos. Caso estoure mais de um mês, o cliente deverá efetuar o upgrade para um plano superior a sua escolha. Nota: em alguns sites desenvolvidos pela InWeb, pode estar pré-alocado um valor maior de tráfego do que o plano original.
- 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 PHP ou CGI, 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 (leia-se: PHPs ou CGIs) que considerem suspeitos: usando muita CPU, memória, abrindo conexões ou arquivos em taxas consideradas fora do comum.
- 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. Todos os servidores são iguais entre si.
- 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.
- A InWeb desaconselha o uso de scripts do tipo "indique a um amigo" ou que enviem emails externos, dos quais, por intervenção de um internauta ou script robô, 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, do domínio hospedado, porém, a InWeb 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 PHP ou CGI que abram portas para receberem conexões externas (TCP in ou UDP) ou que realizem conexões externas (TCP out) do tipo FTP ou IRC. Caso detectado, o script será excluído e o cliente será notificado. Em caso de reincidência, a hospedagem será cancelada.
- 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 (salvo os disponibilizados pelo nosso próprio sistema), 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 é permitido enviar emails para clientes ou para o próprio cliente, como em caso de cadastros, pedidos, orçamentos etc. Nestes casos é considerado uso normal. A restrição é apenas para envios como newsletters ou spam, por exemplo.
- 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.
- 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 fazer nossos servidores desestabilizarem e 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. A InWeb possui um serviço de envio de mailing, seguindo rígidas regras anti-spam, e havendo interesse o cliente deve contactar-nos.

- É permitido 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 seguinte. Esta data base não pode ser alterada. Pagamentos após esta data estão sujeitos a multa de 0,4% por dia de atraso.
- Os pagamentos podem ser realizados de forma mensal (exceto alguns planos), trimestral, semestral ou anual. Os valores trimestrais ou superiores podem possuir descontos, fornecidos mediante consulta ao nosso setor financeiro. Pagamentos trimestrais ou superiores são sempre feitos de forma adiantada, ou seja, o cliente que optar por este período de cobrança deve efetuar o pagamento no primeiro mês do período, e nosso financeiro informará o novo vencimento após efetuado.
- 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 imediatamente reativará o site (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 3 (três) dias úteis. Boletos possuem taxa adicional cobrada pelo banco. O cliente não possui a opção de não pagar a taxa de boleto, já que esta taxa não está presente no valor mínimo referente ao plano escolhido. Boletos acima de 100 (cem) reais podem ter o desconto da taxa de boleto, neste caso, fornecido pela InWeb.
- 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\$ 200,00 (duzentos 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).

- O cliente possui o limite até o dia primeiro (1) do mês seguinte para efetuar o pagamento. Caso ultrapasse esta data, o serviço poderá ser suspenso a qualquer momento, até que seja efetuado o acerto dos valores pendentes.
- Caso um site seja suspenso, após 30 (trinta) dias da suspensão, o cliente será marcado como desistente, a hospedagem será removida de nosso servidor, bem como todos 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 anteriores. Caso existam, deverá saldá-las antes de efetivar o processo de 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 3 (três) meses de hospedagem e se estes forem superiores a R\$ 50,00 (cinquenta reais), por exemplo, se o cliente pagou de janeiro a julho e cancelar em 14/fevereiro, somente será devolvido os valores proporcionais a abril a julho. Do valor final, será descontado eventuais gastos para estorno, como valor de DOC interbancário.
- 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 itens.
- No caso de cancelamento, a InWeb somente fornecerá as senhas de acesso ao registro de domínio, caso registrados pela InWeb, caso não existam valores pendentes a serem pagos. Em tempo, a InWeb somente fornecerá estes dados para a(s) pessoa(s) que originalmente contratou(aram) os serviços, nunca para outras empresas (como a nova empresa de hospedagem, por exemplo).

## **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.
- A InWeb realiza monitoramento 24 horas dos servidores. No caso de problemas, os funcionários são automaticamente avisados por SMS para devidas correções. A

InWeb, nestes casos, tentará resolver o problema o mais rapidamente possível. A InWeb não se responsabiliza por problemas de acesso não vinculados conosco, ou seja, caso o cliente não consiga acesso devido a problemas em sua conexão à Internet ou por problemas em links na Embratel, backbones, etc. 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, Helpdesk 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 constantemente o email, especialmente fora de horário comercial.
- 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” do PABX). 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.
- A contratação do serviço de email adicional “Gmail” possui regras próprias, que podem gerar variações nas regras padrão de hospedagem, no referente a uso dos emails. Para tais regras, vide documentação específica do serviço de emails.
- 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.