

TERMOS DE USO PARA SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL

1. DEFINIÇÕES

"Data efetiva"

Significa a data em que a CONTRATANTE enviou um Contrato assinado para os Serviços de E-mail e a HIGH SALES seu pagamento pelo serviço do primeiro mês.

"Junk Mail" - (lixo eletrônico ou correio não solicitado)

Significa e-mail que é capturado pelo filtro de e-mail ou outro e-mail que é relatado pela CONTRATANTE a HIGH SALES como indesejável.

"Serviço de e-mail" ou "Serviços de e-mail"

Significa o e-mail HIGH SALES e/ou outro serviço de e-mail descrito no Contrato. Serviços de e-mail não incluem nenhum aplicativo ou software de e-mail.

"Fornecedor Homologado"

Significa uma empresa que a HIGH SALES contratará para o gerenciamento dos e-mails.

"Dados confidenciais"

Significa: (i) informações de identificação pessoal ou informações que se referem a dados, (ou outro termo similar) de acordo com a legislação aplicável de proteção de dados ou privacidade e inclui informações que, por si só ou combinadas com outras informações podem ser usadas para identificar uma pessoa, (ii) segredos comerciais, (iii) registros financeiros (iv) outras informações regulamentadas ou confidenciais

"Suporte"

Significa (i) gerenciamento do Serviço de E-mail por uma equipe de atendimento ao cliente que inclui pessoal treinado no sistema selecionado, e (ii) a disponibilidade do suporte é das 09:00 as 17:00 de segunda a sexta-feira, exceto finais de semana e os feriados municipais, estaduais e federais.

2. SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL

2.1 Administração.

2.1.1. A CONTRATANTE é responsável por administrar seu Serviço de E-mail, incluindo a adição de caixas de e-mail, adição de componentes de serviços sem fio ou outros, adição da capacidade de armazenamento, gerenciamento de configurações e configuração de filtros de spam, a menos que a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado concordem por escrito em administrar tais mudanças e recursos.

2.2 Contrato de nível de serviço - Service Level Agreement ("SLA").

O Serviço de E-mail estará disponível 98% (noventa e oito por cento) do tempo em um determinado mês do calendário, excluindo a manutenção, conforme regras previstas no Contrato de Prestação de Serviços.

2.3 Downtime - Tempo de inatividade

2.3.1. O serviço de e-mail deve ser considerado disponível para os fins deste SLA, a menos que a CONTRATANTE não consiga enviar ou receber mensagens como resultado de uma falha no tempo de inatividade do serviço de e-mail.

2.3.2. O tempo de inatividade não existe se a CONTRATANTE não conseguir enviar ou receber mensagens por uma falha fora do controle razoável da HIGH SALES ou do fornecedor homologado, como conexão com a Internet ou sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

2.3.3. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado executarão a manutenção nos Serviços de E-mail em uma base agendada regularmente em suas janelas de manutenção publicadas, que serão informadas por e-mail ou no painel do cliente final.

2.3.4. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado também podem executar manutenção de emergência não programada, se necessário, para enfrentar novas ameaças de segurança ou outros eventos não rotineiros. Os atrasos que podem ocorrer enquanto o serviço de e-mail faz transições planejadas entre elementos do sistema redundantes são considerados manutenção. Se a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado avaliarem que qualquer manutenção demore mais de 20 (vinte) minutos, ela fará esforços razoáveis para publicar um aviso na página de status do sistema COM pelo menos 7 (sete) dias de antecedência da manutenção, sem se obrigar a tanto. Os atrasos de entrega são considerados downtime/tempo de inatividade enquanto o e-mail não está sendo processado.

2.4 Créditos. Se a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado falhar ao atender ao SLA descrito em seu contrato, a CONTRATANTE não terá direito a um crédito nas seguintes hipóteses: (i) se a CONTRATANTE descumpriu o Contrato (incluindo suas obrigações de pagamento) do momento da ocorrência do evento que deu origem ao crédito até que a

CONTRATANTE tenha reparado a infração; (ii) se o evento que deu origem ao crédito ocorreu por descumprimento da CONTRATANTE ao Contrato; Ou (iii) para qualquer Serviço de E-mail que seja encerrado ou removido pela CONTRATANTE durante um mês afetado.

2.4.1. A CONTRATANTE deve solicitar um crédito através do e-mail falecom@highsales.digital no prazo de 7 (sete) dias após o término do tempo de inatividade. O pedido deve descrever o tempo de inatividade, incluindo o serviço de e-mail específico afetado, a hora de início e término do tempo de inatividade, uma porcentagem ou lista de caixas de e-mail afetadas e, especificamente, como uso do serviço de e-mail foi afetado. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado aplicará qualquer crédito devido na sua próxima fatura para os Serviços de E-mail.

2.4.2. O(s) crédito(s) máximo(s) total(is) por falta de cumprimento de qualquer SLA aplicável para qualquer mês do calendário não deve exceder 100% (cem por cento) da mensalidade atual para os Serviços de E-mail.

3. LIMITAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE E-MAIL

3.1 Filtragem. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado fornecem certos serviços projetados para filtrar o e-mail recebido indesejável, como spam, fraudes de phishing e e-mails infectados com vírus, e projetados para filtrar o e-mail de saída, como o e-mail contendo determinado Sistema de Filtragem de Dados Pessoais. **A CONTRATANTE reconhece que as limitações tecnológicas de tais serviços de filtragem provavelmente resultarão na captura de alguns e-mails legítimos e na falha em capturar alguns e-mails indesejados, incluindo e-mails infectados com vírus ou contendo Dados Confidenciais. Os e-mails que forem para quarentena pelo sistema de filtragem serão excluídos do SLA.**

3.2 Falhas de entrega. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado usará esforços comercialmente razoáveis para entregar as mensagens de e-mail. Os serviços de filtragem de terceiros podem, de tempos em tempos, impedir a entrega bem-sucedida das mensagens.

3.3 A CONTRATANTE isenta a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado e seus funcionários, agentes, fornecedores e afiliados de qualquer responsabilidade ou danos decorrentes da falha no Sistema de Filtragem para capturar e-mails indesejados ou da captura de e-mails legítimos; Ou ainda de uma falha no e-mail para chegar ao destinatário pretendido como resultado de um serviço de filtragem usado pelo destinatário ou pelo provedor de serviços de e-mail do destinatário.

3.4 Limitações de memória. O e-mail que exceder o limite de armazenamento, quando recebido, pode ser permanentemente perdido. A CONTRATANTE pode ajustar a capacidade de armazenamento de suas caixas de e-mail individuais através do painel de controle, e é sua obrigação monitorar e ajustar a capacidade de armazenamento de caixas de e-mail individuais, conforme necessário. As ativações de recursos de serviços de e-mail projetados para evitar a exclusão de e-mails podem causar o consumo de capacidade de armazenamento aumentada, podendo implicar em taxas de armazenamento adicionais e pode falhar se a CONTRATANTE não tiver capacidade de armazenamento adequada. Uma mensagem de e-mail individual que exceda o limite de tamanho por mensagem de 50MB (incluindo anexos) também podem ser perdidas permanentemente.

3.5 Limites de envio e recebimento de e-mails. A CONTRATANTE reconhece que os Serviços de E-mail não foram projetados para enviar e receber um grande volume de mensagens de e-mail. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado pode limitar o número de mensagens de e-mail que um cliente pode enviar e receber e o número de destinatários por mensagem de e-mail enviado durante um determinado período de tempo, conforme determinado pela HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado a seu critério razoável. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado reserva-se no direito de fazer alterações a tais limites a qualquer momento sem aviso prévio. As tentativas de contornar esses limites usando contas múltiplas ou por outros meios serão consideradas infrações graves a este termo e ao Contrato.

3.6 E-mail não solicitado. A CONTRATANTE não deve enviar e-mail para qualquer pessoa com quem não tenha um relacionamento pré-existente, a menos que o destinatário tenha publicado ou fornecido o endereço de e-mail de uma maneira que implique consentimento para receber e-mails.

3.7 Abuso do sistema. A CONTRATANTE não deve usar os Serviços de E-mail de forma a criar falhas técnicas para outros clientes da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado ou para os sistemas da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado em geral.

3.7.1 Caixas de e-mail não Compartilhadas. Cada caixa de e-mail pode ser usada por uma pessoa física de cada vez. As tentativas de iniciar sessão numa caixa de e-mail única simultaneamente a partir de mais de um computador são proibidas. A CONTRATANTE não pode usar ferramentas automatizadas como "Fetchmail" ou "Microsoft Exchange Connector" para virtualizar uma caixa de e-mail em várias caixas de e-mail.

3.7.2 Uso automatizado. As caixas de e-mail não são projetadas para uso automatizado, como enviar e-mails de servidores web ou receber e-mails de programas automatizados e tal uso não é Suportado pelo Serviço prestado pela HIGH SALES ou pelo Fornecedor Homologado.

4. OBRIGAÇÕES DE SEGURANÇA AO CLIENTE. O Contrato exige que a CONTRATANTE use precauções de segurança razoáveis diante do uso dos Serviços. Isso inclui o uso de um scanner de proteção antivírus, de firewall em computadores conectados à Internet e de criptografia de quaisquer dados confidenciais transmitidos ou armazenados nos Serviços da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado, servidores, caixas de e-mail ou dispositivos de armazenamento que a CONTRATANTE usa.

5. TERMOS DE SERVIÇO ADICIONAIS.

5.1 Serviços de Migração. A pedido da CONTRATANTE, será fornecida uma estimativa prévia de taxas com base nas informações que a CONTRATANTE fornecer. A CONTRATANTE reconhece que a taxa será calculada com base no número real de caixas de e-mail e na quantidade de dados migrados e o valor efetivo da taxa poderá exceder a estimativa. A CONTRATANTE reconhece que, depois de iniciar os serviços de migração, a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado poderá verificar a existência de limitações técnicas relacionadas à configuração de dados que impeça a conclusão com êxito da migração. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não cobrará a taxa se não foi possível migrar os dados com sucesso. A CONTRATANTE reconhece que existe um risco de perda de dados durante uma migração, assim, a CONTRATANTE concorda expressamente que deverá criar uma cópia de segurança confiável de todos os dados a serem migrados antes do início da migração. A CONTRATANTE concorda que a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não são responsáveis por danos causados pela perda ou corrupção de dados como parte da migração.

5.2 Serviços de Nomes de Domínio. Se a CONTRATANTE se registrar, renovar ou transferir um nome de domínio através da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado, a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado enviará a CONTRATANTE os dados necessários, e esta última fará a solicitação ao seu provedor de serviços de nomes de domínio em seu próprio nome. A responsabilidade exclusiva da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado é enviar as informações a CONTRATANTE e está fará o pedido ao provedor. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não é responsável por erros, omissões ou falhas do provedor. O uso de serviços de nomes de domínio está sujeito aos termos legais aplicáveis do provedor postado em seu site. A CONTRATANTE é responsável por encerrar qualquer conta com qualquer revendedor anterior ou provedor para o nome de domínio solicitado e também é responsável por responder a qualquer consulta enviada pelo provedor. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado pode fazer alterações nas zonas DNS e nos registros nos servidores DNS por eles operados conforme necessário.

5.3 Recuperação de registros. A responsabilidade de realizar backup de e-mails, arquivos, imagens, matérias, anúncios e outros das contas de e-mails hospedadas será única e exclusiva da CONTRATANTE, que poderá e deverá fazê-lo a qualquer tempo, eximindo a HIGH SALES e o Fornecedor Homologado de qualquer responsabilidade.

5.4 Serviços de arquivamento e retenção de e-mail. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não realiza serviços de arquivamento e retenção de e-mail que a CONTRATANTE envia ou recebe. Se desejar o recurso de arquivamento, a CONTRATANTE deverá solicitar a disponibilidade e um orçamento, e somente após a data em que os serviços de arquivamento ou retenção de e-mail forem efetivamente implementados é que os serviços passarão a fazer parte do seu escopo de serviços.

5.5 Compliance/Conformidade. Certos recursos da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado de serviços de e-mail são projetados para ajudar a CONTRATANTE a cumprir os vários requisitos legais e regulamentares que podem ser aplicáveis. A CONTRATANTE é responsável por entender os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à sua empresa e para usar os Serviços de forma que cumpra esses requisitos.

6. REDE SEM FIO/WIRELESS. Se a CONTRATANTE optar por usar um aplicativo sem fio com o Serviço de E-mail, a CONTRATANTE reconhece que a HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não tem qualquer tipo de responsabilidade por falhas ou defeitos deste aplicativo.

7. DURAÇÃO. A vigência está prevista no Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a CONTRATANTE e a HIGH SALES.

8. PRIVACIDADE

8.1 Conteúdo / Dados de Roteamento de Mensagens. As mensagens de e-mail e outros itens enviados ou recebidos através do Serviço de E-mail incluirão: (i) o conteúdo da comunicação ("conteúdo") e (ii) certas informações criadas pelos sistemas e redes que são usados para criar e transmitir as mensagens (os "dados de roteamento de mensagens"). O conteúdo inclui coisas como o texto de mensagens de e-mail e arquivos de mídia anexados. Os dados

de roteamento de mensagens incluem informações como nomes de host do servidor, endereços IP, timestamps, identificadores de arquivos de fila de mensagens e informações de filtragem de spam.

8.2 Privacidade do conteúdo. Os funcionários da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado não verá o conteúdo dos e-mails da CONTRATANTE, salvo nas seguintes hipóteses (i) visualizar e usar os dados de roteamento de mensagens para fins comerciais gerais, incluindo a manutenção de segurança e a melhoria dos serviços e (ii) divulgar dados de roteamento de mensagens para terceiros em formato estatístico agregado, desde que não inclua informações que o identificam, ou por uma solicitação judicial.

8.3 Acesso a caixa de e-mail eletrônico e Conteúdo.

8.3.1 A CONTRATANTE concorda que os funcionários da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado poderão entrar na (s) caixa (s) de e-mail da CONTRATANTE para os seguintes fins:

- i. quando a CONTRATANTE discute os registros, para verificar se uma mensagem enviada de servidores de e-mail eletrônico externo chegou à sua caixa de e-mail;
- ii. Para solucionar problemas, incluindo envio e recebimento de e-mail;
- iii. Para ajudar a CONTRATANTE a configurar sua caixa de e-mail eletrônico;
- iv. Para tentar restaurar uma ou mais mensagens ou caixas de e-mail eletrônico que foram excluídas; e
- v. Para ajudar a CONTRATANTE a configurar as permissões da pasta da caixa de e-mail eletrônico.

8.3.2 A CONTRATANTE concorda que os funcionários da HIGH SALES ou do Fornecedor Homologado podem visualizar o conteúdo do seu e-mail e outros itens para os seguintes fins:

- i. Quando os funcionários entrarem na(s) caixa (s) de e-mail eletrônico da CONTRATANTE para os fins mencionados na cláusula 8.3.1, acima;
- ii. Conforme necessário para responder ao pedido de suporte específico da CONTRATANTE;
- iii. Para garantir que os backups sejam executados corretamente pela CONTRATANTE; e
- v. Para Junk Mail (lixo eletrônico ou correio não solicitado), para melhorar o seu filtro de e-mail da CONTRATANTE.

8.3.3. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado podem compartilhar o conteúdo de qualquer lixo eletrônico ou e-mail não solicitado com agências terceiras de abuso e grupos de comércio com o objetivo de auxiliar nas iniciativas da indústria para controlar e-mails indesejáveis.

8.3.4. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado não utilizarão tecnologia para ler as mensagens de e-mail da CONTRATANTE, a fim de segmentar, exibir ou enviar anúncios de marketing com base no conteúdo dessas mensagens de e-mail.

8.4 Utilização de Dados. A HIGH SALES ou o Fornecedor Homologado pode coletar e armazenar informações relacionadas ao uso dos Serviços, como o uso de SMTP, POP3, IMAP e opções de filtragem e uso. A CONTRATANTE concorda que essas informações podem ser usadas para fins comerciais gerais e para divulgar informações a terceiros em formato estatístico agregado, desde que não seja incluída qualquer informação que identifique o titular.

8.5 Alterações no Termos. A HIGH SALES pode alterar este termo de acordo com o procedimento descrito na Política Global de Aceitação de Uso.

9. REGISTROS DE DNS. Após a expiração ou rescisão do Contrato, a CONTRATANTE deve interromper o uso dos Serviços de E-mail e apontar seus registros DNS fora dos sistemas da HIGH SALES ou Fornecedor Homologado.

10. REVENDA. A CONTRATANTE não pode revender os serviços de e-mail sem o consentimento prévio por escrito da HIGH SALES, sob pena de rescisão automática do Contrato.