Condições Específicas de Alojamento web partilhado

1 Sujeito e Objecto

1.1 A WebSP – Comércio e Prestação de Serviços Informáticos, Lda com o nº de identificação fiscal PT506756971, sediada em Rua Augusto Costa nº5-A – 1500-064 Lisboa, efectua a prestação de serviços de internet, sob a denominação comercial e marca registada WebHS, com registo efectivado no INPI com o número 396490. Servem as presentes condições específicas para reger juridicamente os termos e condições em que se processará a prestação de serviços entre a WebHS e o subscritor dos serviços, doravante designado por CLIENTE.

1.2 As presentes condições específicas de alojamento web partilhado deverão ser agregadas às condições gerais de serviço e política de utilização aceitável, disponíveis no website da WebHS em https://www.webhs.pt/empresa/condicoes-de-servico/.

1.3 No âmbito das presentes condições específicas entende-se como serviço(s) contratado(s) o(s) serviço(s) de alojamento web em ambiente partilhado, subscritos pelo CLIENTE e associados à respectiva ficha de cliente.

2 Definições

As palavras ou expressões a seguir listadas e presentes no decurso do presente documento devem ser entendidas conforme os significados respectivos indicados:

Username: Conjunto de caracteres que identificam determinado utilizador de um sistema dotado de restrições de segurança.

Password: Código de segurança constituído por diversos caracteres aleatórios que em conjunto com o username identificam determinado utilizador de um sistema dotado de restrições de segurança.

Hostname: Nome definido para um equipamento que permite a sua fácil identificação.

Backup: Cópia de segurança realizada a conteúdos armazenados.

Streaming: Tecnologia que permite a recepção de dados, sobretudo de áudio e vídeo, em fluxo contínuo à medida que vão sendo enviados, sem necessidade de descarregar o conjunto total dos dados.

Content Management System (CMS): É um sistema de gestão de conteúdos, por norma associado a websites, que consiste numa plataforma de criação e organização de conteúdos web.

Customer Relationship Management (CRM): É um sistema de gestão de cliente e de várias componentes associadas a este, nomeadamente vendas, marketing, atendimento entre outros.

Enterprise Resource Planning (ERP): É um sistema de gestão empresarial que permite acesso fácil e integrado a diversa informação sobre a empresa / negócio.

Point of Sale (POS): É um dispositivo que serve como um ponto de venda ou ponto de serviço.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP): É o protocolo padrão de envio de mensagens de correio eletrónico através da Internet entre dois dispositivos.

Post Office Protocol version 3 (POP3): É um protocolo utilizado por clientes de e-mail para receber e descarregar e-mails que estejam alojados num servidor.

3 Obrigações do CLIENTE

3.1 O CLIENTE garante estar ele próprio, ou através de outro, dotado de conhecimentos técnicos suficientes para poder dar uso ao serviço contratado.

3.2 O CLIENTE compromete-se a recorrer única e exclusivamente às suas credenciais de acesso (username e password), não realizando qualquer acesso ou tentativa, com credenciais de acesso de outro cliente.

4 Obrigações da WebHS

4.1 Identificar e quando aplicável solucionar situações que provoquem a interrupção nas comunicações de dados, entre o servidor da WebHS onde se encontrem alojados os conteúdos do CLIENTE e a Internet.

4.2 Disponibilizar um endereço IP e / ou hostname que permita a ligação ao servidor da WebHS que alojar os conteúdos do CLIENTE.

4.3 Na necessidade de realização de intervenção técnica, que impossibilite o correcto acesso ao servidor por parte do CLIENTE, a WebHS compromete-se a realizá-la com a maior brevidade possível, a fim de minimizar ao máximo a quebra de serviço.

4.4 Aplicar as melhores práticas de segurança e realizar os melhores esforços no sentido de bloquear acessos indevidos / lesivos ao servidor onde se encontram alojados os conteúdos do CLIENTE.

5 Responsabilidades

5.1 O CLIENTE entende e aceita a impossibilidade por parte da WebHS de garantir um fornecimento de serviço ininterrupto e totalmente livre de acessos e / ou utilizações não autorizadas.

5.2 O CLIENTE entende e aceita que poderão existir falhas no servidor onde se encontram alojados os conteúdos do CLIENTE, podendo levar a interrupção do serviço, perda ou dano de conteúdos.

5.3 Nos casos supracitados, identificados no 5.1 e 5.2, a WebHS afasta-se de qualquer responsabilidade, dentro do estipulado e permitido legalmente.

5.4 A WebHS é responsável por prejuízos e danos emergentes da defeituosa prestação dos seus serviços, incumprimento de obrigações estipuladas por lei ou estipuladas nestas condições específicas de serviço.

6 Restrições

6.1 Gerais

6.1.1 O CLIENTE entende e aceita que os recursos contratados no âmbito de serviços de alojamento web partilhado, são disponibilizados em infraestrutura comum a mais utilizadores, pelo que lhe é restringida a utilização de recursos por forma a evitar causar impacto negativo na performance ou na qualidade do serviço que lhe é prestado, ou a demais utilizadores.

6.1.2 Excepto quando devidamente indicado, o serviço de alojamento web partilhado prestado pela WebHS serve somente o propósito de alojar conteúdo referente a publicação de páginas, bases de dados associadas a esses conteúdos e sistemas de email. Não se encontra contemplada, sendo expressamente proibida, a sua utilização para os fins abaixo indicados, a título indicativo e não exaustivo:

a) Alojamento de conteúdos que permitam streaming;

b) Repositório de ficheiros, vulgo backup.

c) Partilha de ficheiros, independentemente do seu tipo.

d) Alojamento de conteúdo web com diferentes propósitos dos explícitos / óbvios referentes ao tipo de serviço contratado, nomeada, mas não exclusivamente vídeos, imagens, fotografias, documentos digitalizados, livros digitais entre outros congéneres.

6.1.3 A utilização de bases de dados alojadas no serviço contratado para dar suporte / complementar plataformas externas, tais como plataformas de facturação, CMS, CRM, ERP, POS, mas não limitadas a estas, é expressamente proibida.

6.2 E-mail

6.2.1 Uma utilização abusiva dos sistemas de correio electrónico poderá, de forma directa ou indirecta, prejudicar o correcto funcionamento deste mesmo sistema à WebHS e a todos os seus clientes. Assim e por forma a podermos garantir, dentro do possível, um correcto funcionamento dos sistemas de correio electrónico, são aplicadas as seguintes restrições ao serviço contratado:

a) Limite de envio de 500 (quinhentos) e-mails por hora, não sendo o respectivo valor cumulativo.

b) Nos serviços prestados a título gratuito, nomeadamente os associados à prestação do serviço de domínio e / ou outros prestados a título semelhante, o limite de envio de e-mails é de 50 (cinquenta) e-mails por hora, não sendo o respectivo valor cumulativo.

c) Todos os conteúdos alojados no serviço contratado e que necessitem de recorrer ao envio de e-mails, deverão ser devidamente configurados por forma a utilizarem o protocolo SMTP, com autenticação, e recorrendo a uma conta de e-mail válida e configurada no respectivo servidor WebHS onde se encontram alojados os conteúdos.

d) Consulta de e-mails através de POP3 limitada a 80 (oitenta) verificações / hora.

6.3 Backup

6.3.1 O CLIENTE entende e aceita que, os backups realizados em prol da segurança de dados, são realizados pela WebHS com uma frequência diária, para servidores externos aos do serviço de alojamento web partilhado, incluídos na infraestrutura WebHS.

6.3.2 O CLIENTE entende e aceita que, relativamente aos backups supracitados, são mantidos 5 (cinco) pontos de restauro, respeitantes aos últimos 5 (cinco) dias imediatamente prévios ao dia da solicitação de restauro, ou com inclusão do próprio dia da solicitação.

6.3.3 Excluída urgência devidamente justificada, a reposição de backups é realizada por ordem de chegada da respectiva solicitação de restauro, estando desta forma o período de espera directamente dependente do número de solicitações de restauro, assim como da quantidade e tamanho de ficheiros a repor.

6.3.4 O CLIENTE entende e aceita que, apesar da WebHS cumprir a rotina de backups mencionada no ponto 6.3.2, os seus backups poderão a título excepcional estar corrompidos, e desta forma não ser possível a sua reposição através do ponto de restauro da data / hora pretendida.

6.3.5 O CLIENTE entende e aceita que, é da sua total responsabilidade garantir a existência e / ou realização de backup prévio a qualquer alteração, que possa vir a pôr em causa / comprometer o correcto funcionamento / integridade dos conteúdos alojados.

6.3.6 O CLIENTE entende e aceita que, a realização de restauros de backup não é da exclusiva responsabilidade da WebHS, tendo o CLIENTE disponíveis ferramentas, através do serviço contratado, que permitem a realização dos mesmos restauros de forma totalmente autónoma.

6.3.7 O CLIENTE entende e aceita que, a WebHS realiza em prol da segurança, backups de serviços prestados a título gratuito, nomeadamente os associados à prestação do serviço de domínio e / ou outros prestados a título semelhante. Tal não incute à WebHS obrigação de os repor ou disponibilizar, podendo fazê-lo mediante o pagamento de serviço extra de manutenção, com um custo associado de 30 (trinta) euros (mais IVA).

6.3.8 O CLIENTE entende e aceita que, os backups realizados mediante os termos referidos nas cláusulas anteriores, são garantidos durante o período em que o serviço associado se encontre com os respectivos pagamentos regularizados e no estado activo. Uma vez terminado o serviço, os backups a este associados são eliminados, não existindo hipótese de restauro dos mesmos.