



PROPOSTA COMERCIAL/ORDEN DE SERVIÇO
INWO-AAMMDD-CLIENTE-HOSPEDAGEM_001_v1.0

Americana, 23 de setembro de 2026

À
[[NOME DO CLIENTE]]
CNPJ: [[DOCUMENTO]]

Assunto: Proposta Comercial/Ordem de Serviço - Ambiente de Hospedagem de Sites

Prezados Senhores,

Agradecemos a oportunidade de apresentar nossa Proposta Comercial/Ordem de Serviço.

Certos em poder atendê-los favoravelmente colocamo-nos a inteira disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessário.

A assinatura deste documento, autoriza a INETWEB a iniciar o planejamento e execução dos itens descritos, considerando a partir da data da assinatura a contratação destes.

Atenciosamente,

Cleber Saad
Fone: +55 (19) 3405-7292
Suporte: 0800-888-7457

Inetweb e-Solutions
<http://www.inetweb.com.br>

APRESENTAÇÃO DA INETWEB

A INETWEB - empresa Brasileira com capital 100% nacional - é uma provedora de serviços de DataCenter que está a 27 anos no mercado provendo soluções de alta criticidade como Hospedagem de Dados (Sites, E-mails, Backup), E-mail Profissional, Cloud Computing, Servidores Dedicados, entre outros. Nossa infraestrutura está alocada em Datacenters de última geração com certificação Tier III e SAS 70 II (certificados nas mais rígidas normas de segurança e disponibilidade).

Oferecemos soluções em Software (SaaS), Plataforma (PaaS) e Infraestrutura (IaaS):

SOFTWARE (SaaS): Software como serviço para empresas;

PLATAFORMA (PaaS): Serviço de Hospedagem de Sites;

INFRAESTRUTURA (IaaS): Infraestrutura como Cloud Computing, Servidores Dedicados e serviços de gerenciamento.

Diferenciais:

Atendimento Especializado

Na INETWEB, você conta com um **Atendimento Especializado 24x7x365**, sempre pronto para acompanhar suas necessidades. O primeiro contato é realizado pelo **0800-888-7457** — ligação gratuita em todo o Brasil — exclusivamente para o **registro da sua demanda**, garantindo organização e agilidade no atendimento. Nossa operação segue padrões internacionais de excelência, comprovados pelas certificações **ISO 9001** e **ISO 27001**, que asseguram processos eficientes, atendimento de alta qualidade e total segurança das suas informações.

Equipamentos de Qualidade

A INETWEB trabalha com equipamentos de ponta e qualidade certificado DELL ou HP com suporte no Brasil e tempo de solução em até 6 (seis) horas em caso de problemas de hardware garantido pelo fabricante.

Infraestrutura no Brasil

A INETWEB possui conectividade própria com vários provedores através de sua infraestrutura que está alocada no Brasil dentro de Data Center TIER III (Design e Facility) e certificações SAS 70 II, PCI, ISO 14000, ISO 22301, ISO 37001, ISO 37301, ISO 45001, ISO 50001, ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 27701.



A prestação deste serviço oferecido pela **INETWEB**, segue o descritivo abaixo e encontra-se submetida ao Contrato de Prestação de Serviços Master – “Contrato Master - 280830 - 10/10/2025” disponível em nosso site em:

<https://www.inetweb.com.br/contratos>

A presente Ordem de Serviço (Termo de Uso), estabelecido entre **INETWEB INFORMÁTICA E ASSESSORIA LTDA (“INETWEB”)** e a **[[NOME DO CLIENTE]]**, inscrita no CNPJ/MF sob nº **[[DOCUMENTO]]** (“**CONTRATANTE**”), é parte Integrante do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MASTER (“**CONTRATO**”), sendo aplicável nas condições da contratação dos serviços a seguir discriminados:

1) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de Hospedagem de Sites da INETWEB oferece o que há de mais completo para hospedagem de seus sites, sistemas e dados. Trabalhamos com os painéis de controle mais avançados do mercado (PLESK) na qual permitimos uma administração aprofundada dos serviços.

Com a opção de escolha entre os 3 planos, conseguimos atender todos os mercados e tamanhos de websites, desde um site institucional como também comercio eletrônico.

Todas as hospedagens possuem o certificado digital Let’s Encrypt gratuito e renovação automaticamente, garantindo para o seu usuário uma comunicação criptografada com os nossos servidores.

Este serviço é hospedado em servidores COMPARTILHADOS de propriedade da INETWEB.

2) CARACTERÍSTICAS

2.1) SUPORTE

Suporte Administrativo	Suporte Comercial	Suporte Técnico	Operação
Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Disponível 24x7	Horário das 09:00 às 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)
Alterações cadastrais, faturamento e cobrança;	Requisição de serviços adicionais; Solicitação de aumento de capacidade contratada;	Suporte a configuração de contas de FTP; Auxílio na utilização do Portal do Cliente, Painel PLESK; Auxilio na localização dos recursos dentro dos Painéis; Suporte para uso das funcionalidades do serviço;	Recuperação de Backup/Restore (caso contratado/disponível);

2.2) RESPONSABILIDADES

A INETWEB não se responsabiliza pelas características de funcionamento de software ou sistemas utilizados pelo cliente para acesso ao serviço HOSPEDAGEM DE SITES, não sendo responsável por eventuais danos que o mau funcionamento deles possa causar ao CLIENTE ou a terceiros a ele relacionados.

A INETWEB fica responsável em manter a infraestrutura para permitir que os usuários acessem os sites hospedados do CLIENTE, não sendo responsável por falhas de programação, vícios ou até mesmo atualizações periódicas dos componentes (como linguagem de programação, versão de banco de dados, entre outros) do ambiente.

O CLIENTE receberá um acesso único e pessoal para administração dos serviços junto à INETWEB. Caso o CLIENTE deseje que a INETWEB efetue alguma configuração em seu ambiente e que seja possível fazê-lo, através de sua senha de acesso pessoal terá à sua disposição

O serviço HOSPEDAGEM DE SITES foi designado para ser utilizado por pessoas. O serviço possui mecanismos de proteção contra abuso de contas que poderão bloquear os acessos automaticamente.

A INETWEB recomenda que seus CLIENTES mantenham suas estações de trabalho, dispositivos móveis e outros atualizados com as versões e correções mais recentes de ANTIVÍRUS, sistemas operacionais e demais softwares. A correta utilização desses softwares e sua atualização são responsabilidade do CLIENTE.

A INETWEB disponibiliza através dos Painéis de Controle PLESK com várias funcionalidades na qual são proprietárias de seus respectivos fabricantes, não sendo responsável pelo uso incorreto de tais funcionalidades. A INETWEB não proverá garantia de funcionamento e/ou suporte em caso de falhas no Painel de Controle na qual estiver sendo utilizado, ficando responsável apenas na abertura de atendimento/ticket junto ao fornecedor para correção do problema relatado.

A INETWEB efetuará o backup dos conteúdos dos arquivos e do(s) banco(s) de dado(s) diariamente durante a madrugada de forma incremental e mantendo os arquivos dos últimos 7 (sete) dias.

2.3) FUNCIONALIDADES BÁSICAS

O gerenciamento da hospedagem de sites é feito através do Portal do Cliente, onde é possível o acesso à plataforma PLESK (Hospedagem Windows e Linux).

Funcionalidades da plataforma PLESK:

- Administração de hospedagem na plataforma Windows e Linux;
- Administração das contas de FTP (conforme limites contratados);
- Administração dos certificados SSL (instalação de certificados pagos e/ou gratuito Let's Encrypt);
- Integração com Git e PHP Composer (somente Linux);
- Linguagem de programação Ruby, PHP (múltiplas versões) e NodeJS (somente Linux);
- Configurações nGinx e Apache avançadas (somente Linux);
- Configurações do IIS (Internet Information Services) (somente Windows);
- Configuração do ASP.NET (somente Windows);

- Gerenciador de Arquivos via navegador web;
- Estatísticas de acesso ao(s) website(s) hospedado(s) pelo AwStats e/ou WebAlizer;
- Configuração de DNS;
- Proteção de Diretórios com Senha;
- Administração de Banco de Dados MariaDB (conforme limites contratados);
- Administração de Banco de Dados SQL Server (somente Windows, conforme limites contratados);
- Instalador de aplicativos (permite a instalação de vários aplicativos disponíveis na plataforma);
- Portal do Cliente em Português;
- PhpMyAdmin
- Agendamento de Tarefas (permite configurar o acesso a endereço do domínio para serem executados periodicamente);
- Plataforma WordPress Toolkit (permite a instalação, monitoramento de atualizações e aplicação de configurações de segurança para o Wordpress);

As versões de banco de dados podem variar conforme a plataforma e sistema operacional contratado.

O gerenciamento das contas de E-mail é feito através do Portal do Cliente, onde é possível a criação e remoção de Caixas Postais, grupos internos de e-mail, configuração e visualização de uso de espaço dos usuários, encaminhamentos internos, autorresposta entre outros recursos.

- Acesso via Protocolo IMAP/POP e SMTP (também disponível IMAPS/POPS e SMTPS);
- Acesso via Webmail com SSL;
- Antivírus;
 - Trabalhamos com a solução da comunidade OpenSource chamada ClamAV. Está configurado para receber atualizações (quando houver) 4x ao dia;
- AntiSpam;
 - Trabalhamos com a solução da comunidade OpenSource chamada SpamAssassin com regras customizadas pelo time da Inetweb, utilizando além de palavras chaves definidas pela equipe como também consulta em listas públicas de reputação de IP (endereço de internet) de origem, como também verificação de DNS reverso, SPF, DKIM, entre outras tecnologias.
- Portal do Cliente em português;
 - Apelidos de domínios e contas de e-mail (limitado a 10 por conta);
 - Grupos de e-mail (com ou sem moderação);
 - Importação e Exportação de Contas de E-mail;
 - Configuração de E-mail Interno (envio somente para as contas do mesmo domínio);
 - Relatório de acesso ao Portal do Cliente;
 - Relatório de consumo por conta de e-mail (consumo de utilização da caixa postal);
- Webmail
 - Acesso Rápido e Fácil com os últimos navegadores do mercado;
 - Filtros de E-mail (por conta);
 - Funcionalidade de Chat dentro do Webmail;
 - Opção de desativar a troca de senha pelo usuário via Webmail;
- Mobilidade
 - Sincronize e-mails, agenda* e contatos* em seu iPhone, iPad, Android, Symbian e Windows Mobile. *** Requer a contratação do ActiveSync Mobile**

2.4) LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os planos de hospedagem estão divididos em 3 planos:

Hospedagem I – 1 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 15 contas de e-mail de 5GB/cada, Transferência Mensal de 50GB, 1 GB de banco de dados MARIADB adicional, 5 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

Hospedagem II – 10 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 25 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 1 GB de banco de dados MARIADB adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

Hospedagem III – 20 GB de espaço em disco para até 3 website(s) principais, 50 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 2 GB de banco de dados MARIADB adicional, 250mb de banco de dados SQL Server adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 256mb de memória para PHP; Suporte à nodeJS e Ruby;

** O limite de transferência mensal é contabilizado pelos painéis de controle de todos e é a somatória de todos os serviços providos pelo mesmo durante um mês. Ao chegar no limite, o acesso ao website é bloqueado;*

Para os serviços de e-mail considerar os seguintes limites:

- 50MB de anexos para envio / recebimento via Programa de E-mail ou Webmail (com anexos);
- 30MB de anexos para envio utilizando aplicativos mobile;
- Até 100 destinatários para cada mensagem enviada;
- Envio de até 125 mensagens a cada 1 (uma) hora por conta de e-mail do domínio;

2.5) ITENS NÃO INCLUSOS

Os seguintes itens não estão inclusos para os serviços de Hospedagem de Sites:

- Programação e/ou mudança de conteúdos;
- Suporte na programação e/ou falhas de programação;
- Análise de LOG's para apontamento em falhas de programação;
- Armazenamento de logs de utilização por período superior a 7 (sete) dias;
- Suporte técnico relativo a quaisquer atividades inerentes a serviços prestados por terceiros;
- Reparo ou controle de danos provenientes da má utilização do serviço.

Os seguintes itens não estão inclusos para os serviços de E-mail:

- Serviço de Backup (exceto de houver a contratação para o domínio);
- Manuseio das senhas das caixas postais do CLIENTE;
- Armazenamento de logs de utilização por período superior a 7 (sete) dias;
- Suporte técnico relativo a quaisquer atividades inerentes a serviços prestados por terceiros;
- Reparo ou controle de danos provenientes da má utilização do serviço.

3) MODALIDADE COMERCIAL

Hospedagem I – 1 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 15 contas de e-mail de 5GB/cada, Transferência Mensal de 50GB, 1 GB de banco de dados MARIADB adicional, 5 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

R\$ 19,90 mensais com desconto de 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

Hospedagem II – 10 GB de espaço em disco para até 1 website principal, 25 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 1 GB de banco de dados MARIADB adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 128mb de memória para PHP;

R\$ 29,90 mensais com desconto de 5% no pagamento trimestral, 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

Hospedagem III – 20 GB de espaço em disco para até 3 website(s) principais, 50 contas de e-mail de 5GB/cada, sem limite de transferência mensal, 2 GB de banco de dados MARIADB adicional, 250mb de banco de dados SQL Server adicional, 10 domínios adicionais como apelidos ao principal, 256mb de memória para PHP; Suporte à nodeJS e Ruby;

R\$ 59,90 mensais com desconto de 5% no pagamento trimestral, 10% no pagamento semestral ou 20% no pagamento anual;

O faturamento mínimo na Inetweb é de **R\$ 50,00 (cinquenta reais) mensais**. Caso o valor mínimo não seja atingido, será automaticamente fatura em próxima modalidade, por exemplo **Trimestral, Semestral ou Anual**. Pagamento em moeda corrente (em reais).

4) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este serviço está dimensionado para oferecer a seguinte disponibilidade mínima mensal:

SLA (acordo de nível de serviço)	Como é calculado?
99,50%	$\frac{\text{Total de horas disponíveis}}{\text{Total de horas medidas no período de utilização}}$

A INETWEB fornecerá desconto equivalente a 1 (um) dia de serviço ao CLIENTE cada vez que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante por mais de 45 (quarenta e cinco) minutos durante um determinado mês contratual. Descontos equivalentes a 1 (uma) hora de serviço para cada período de interrupção de 15 (quinze) minutos que se seguirem ao período de 45 (quarenta e cinco) minutos.

Fica ressalvado que eventuais falhas decorrentes da prestação de serviços por terceiros, tais como provedores de acesso à Internet e operadoras de telefonia e, ainda, má utilização ou configuração por parte do CLIENTE, não serão em hipótese alguma atribuídas como responsabilidade da INETWEB, em especial no que se refere ao acordo de nível de serviço.

O número máximo de descontos que a INETWEB poderá conceder ao CLIENTE em um determinado mês contratual está limitado ao valor de 30 (trinta) dias do valor contratado pelo CLIENTE independentemente

do número de vezes em que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante ou da duração de referida inoperância durante o mesmo mês contratual.

Como valor de referência para desconto será utilizado o valor da mensalidade do mês corrente da realização do evento.

5) SERVIÇOS ADICIONAIS

Como forma de atender a demanda de múltiplos mercados a INETWEB permite a contratação de alguns serviços adicionais conforme descrito abaixo:

**** Os valores atualizados estão disponíveis em nosso website no endereço <https://www.inetweb.com.br/hospedagem>**

- Banco de dados MariaDB

Permite a contratação de forma adicional de tamanhos variados de banco de dados com custo adicional. Atende os clientes que possuem muitos bancos de dados de tamanhos variados.

- Banco de dados SQL Server

Permite a contratação de forma adicional de tamanhos variados de banco de dados com custo adicional. Atende os clientes que possuem muitos bancos de dados de tamanhos variados.

- FTP Multi-Usuário

Este recurso permite que o Cliente possua vários acessos via FTP para envio/recebimento de arquivos em sua hospedagem, com opção de permitir a leitura/escrita de arquivos. A administração é feita através dos Painéis de Controle disponíveis.

- Endereço IP dedicado

Este recurso permite que um website possua um endereço IP dedicado para ele. Assim, todo o acesso seja pelo endereço www.dominio.tld, como também pelo IP será possível visualizar os mesmos conteúdo.

6) CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

**** exemplo do produto a ser contratado – modelo ****

Descritivo	Sub-Item	Valor Unitário	Qtde	Sub-Total	Impostos	Valor Total
HOSPEDAGEM						
Hospedagem I - 1GB - 15 contas / 5G	Unidade	R\$ 19,90	1	R\$ 19,90	R\$ 2,33	R\$ 19,90
					SubTotal	R\$ 19,90
				Mensalidade	R\$ 19,90	R\$ 19,90
					Valor Total Anual	R\$ 191,04

Valor Total Mensal: R\$ 19,90

Valor Total Anual: R\$ 191,04 (com 20% no pagamento anual)

Valor Total de Instalação: R\$ 0,00

Prazo de Contrato: 12 (doze) meses

Validade da Proposta: 15 dias a partir da data de emissão

Pagamento: Vencimento dia 10 ou a combinar

Prazo de implementação: 1~2 dias úteis;

Impostos: Inclusos conforme determinações Governamentais;

Moeda: Valores Expressos em Reais (R\$);

Faturamento: INETWEB Informática e Assessoria Ltda;

Renovação: O presente contrato será renovado automaticamente pelo mesmo período, sucessivamente, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término da vigência.

Multa de Cancelamento: Rescisão após o prazo de contrato, mediante aviso-prévio de 30 (trinta) dias, sem ônus para as partes contratantes. Rescisão antes do prazo de contrato, multa correspondente a 30% das mensalidades restantes.

Reajuste de Preços: Os preços constantes desta Proposta Comercial/Ordem de Serviço sofrerão reajustes a cada 12 meses conforme o índice IPCA, com aviso prévio de 60 (sessenta) dias.

Observações:

Em caso de utilização de serviços excedentes (acima do contratado), os valores cobrados serão baseados em preço de lista vigente.

A **INETWEB** resguarda o direito de não se vincular a nenhuma tecnologia específica, buscando atualizar continuamente seu parque tecnológico com o que há de melhor no mercado.

Com a assinatura/Aceite deste Termo de Uso, fica a **INETWEB** autorizada a prestar os serviços aqui descritos, que passam a fazer parte integrante do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MASTER. Ademais, você consente que a **INETWEB** utilizará suas informações de acordo com a nossa política de privacidade disponível em: <https://www.inetweb.com.br/politica-de-privacidade>.

Americana, 23 de setembro de 2026

**** ESSE CONTRATO PODE SER ASSINADO DIGITALMENTE ENTRE AS PARTES ****

[[NOME DO CLIENTE]]
CNPJ: [[DOCUMENTO]]

INETWEB INFORMATICA E ASSESSORIA LTDA
CNPJ: 03.241.757/0001-65